



# **A relação no Serviço Social:**

## **PERSPETIVAS SOBRE A SUA PERTINÊNCIA**

### **E EXPRESSÃO NA PRÁTICA**

**FÁTIMA LUÍSA OLIVEIRA LOPES**

DISSERTAÇÃO APRESENTADA À  
FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE  
CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DO PORTO  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
SOB ORIENTAÇÃO DA **PROFESSORA DOUTORA FERNANDA RODRIGUES**

junho, 2015

Texto sempre escrito conforme o Acordo Ortográfico

## Resumo

A dimensão relacional é um aspeto crucial da profissão de assistente social, levando mesmo a que esta seja comumente denominada como “profissão de relação”. A centralidade da relação na intervenção social é comprovada e reforçada, ao longo dos tempos, por diferentes abordagens teóricas, que se debruçaram quer sobre a sua importância para a profissão, quer sobre a sua tradução na prática profissional. Contudo, e apesar da larga aceitação da relação como ponto-chave da intervenção social, salienta-se alguma perplexidade entre os profissionais sobre a forma mais adequada de a pôr em prática. Surge, por isso, a questão se a relação, na prática, é a expressão direta de como é percebida, ou se poderá assumir forma(s) distinta(s) dessas percepções?

O objeto de estudo desta investigação é a dimensão relacional no exercício profissional do assistente social, pretendendo-se, concretamente, trabalhar duas questões dessa dimensão relacional: a percepção dos profissionais sobre a mesma e a expressão que toma na(s) sua(s) prática(s).

Através da realização de dois *Focus Groups* com oito assistentes sociais, procurou-se perceber as suas perspetivas sobre o tema, bem como as respetivas experiências no terreno relativamente a esta questão, explorando-se também os entraves ao estabelecimento da relação e as visões sobre o sucesso e insucesso da relação profissional. Complementarmente, e contextualizando este tema, foram ainda abordadas questões mais gerais relacionadas com a profissão de assistente social.

Os resultados da investigação mostraram grande coincidência entre as participantes relativamente às visões sobre a dimensão relacional na profissão e aos modos como esta deve acontecer na prática. Surgiram, no entanto, algumas posições demarcadas relativamente às visões dos profissionais sobre o cidadão-utente e sobre a(s) relação(es) de poder na intervenção social.

Sobressai ainda como elemento de ponderação nestes *Focus Groups*, a necessidade expressa pelos profissionais de espaços de debate e reflexão conjunta, tanto ao nível dos contextos institucionais como também entre pares.

**Palavras-chave:** Relação profissional; Serviço Social; Prática profissional



## **Abstract**

The relational dimension is a crucial aspect of the Social Work , leading to be commonly referred as "professional relationship". The centrality of relationship in social intervention is proven and reinforced over time by different theoretical approaches, which have focused either on the importance for the profession, either on its translation in professional practice. However, despite the wide acceptance of the relationship as a key point of social intervention, it is noted some confusion among professionals about the best way to put it into practice. So arises the question whether the relation in practice is the direct expression of how perceived, or may take diferente(s) form(s) of these perceptions?

The object of study is the relational dimension in the practice of the social worker, intending to concretely work two issues of this relational dimension: the professional perception about this relational dimension and the expression that takes in their practice(s).

By conducting two Focus Groups with eight social workers, sought to understand their perspectives on the subject as well as their respective experiences in the field on this issue, exploring also the obstacles to the establishment of the relationship and views on success and failure of the professional relationship. Complementarily, and contextualizing the subject, were also addressed more general issues related to the Social Work.

The research results showed a large coincidence between the participants regarding the vision on the relational dimension in the profession and the ways in which this should happen in practice. Emerged, however, some marked positions on the visions of the professionals on the citizen-user about the power relation(s) in social intervention.

Still stands as a weighting element in these Focus Group, the need expressed by professionals for debate and joint reflection, both in terms of institutional contexts as well as between peers.

**Keywords:** Professional Relationship; Social Work; Professional Practice



## Resumé

La dimension relationnelle est un aspect crucial de la domaine du travail social, conduisant à ce qui est communément appelée "domaine de la relation". La centralité de la relation dans l'intervention sociale est prouvée et renforcée au fil du temps par différentes approches théoriques, qui ont porté soit sur l'importance pour la profession, soit sur sa traduction dans la pratique professionnelle. Cependant, en dépit de la large acceptation de la relation comme un point clé de l'intervention sociale, il est noté une certaine confusion chez les professionnels au sujet de la meilleure façon de le mettre en pratique. Alors, la question se pose: la relation, en pratique, est-elle l'expression directe de la façon perçue ou assume différentes formes?

L'objet de cette recherche d'étude est liée à la dimension relationnelle dans la pratique de travailleur social, l'intention de travailler concrètement deux questions de la dimension relationnelle: la perception prise par les professionnels sur le même et l'expression qui prend dans la pratique.

En effectuant deux groupes de discussion avec huit travailleurs sociaux, cherché à comprendre leurs points de vue sur le sujet et leurs expériences sur le terrain sur cette question, en explorant aussi les obstacles à l'établissement de la relation et des vues sur le succès et l'échec de la relation professionnelle. En outre, et contextualiser ce sujet. Ils ont également discuté des questions plus générales liées à la profession du travail social.

Les résultats de la recherche ont montré une coïncidence entre les participants en ce qui concerne les points de vue sur la dimension relationnelle dans la profession et la façon dont cela devrait se produire dans la pratique. Cependant, ont émergé certaines positions marquées sur les points de vue des professionnels sur le citoyen-utilisateur et le(s) liste(s) de puissance en intervention sociale.

Toujours se présente comme un élément de pondération dans ces groupes de discussion au besoin exprimé par les professionnels de débat et de réflexion commune, tant en termes de contextes institutionnels ainsi qu'entre pairs.

**Mots-clés:** Relation Professionnelle; Service Social; Pratique professionnelle





## AGRADECIMENTOS

Na trajetória desta investigação foram muitas as pessoas que me acompanharam nos bons e exigentes momentos, a quem não poderia deixar de agradecer:

Em primeiro lugar, à Professora Doutora Fernanda Rodrigues, por aceitar caminhar comigo nesta investigação desafiando-me o pensamento e a ponderação, e por me fazer sentir ainda mais apaixonada pela nossa profissão. Foi uma honra poder falar de Serviço Social com uma referência nacional que tanto contribui para esta profissão e para justiça social.

À Professora Teresa Medina e ao Professor João Caramelo pelos momentos de reflexão conjunta, pela (des)construção de pensamento(s), pela disponibilidade e afabilidade no apoio aos estudantes e pelo quanto põem de si no ensino.

À Professora Berta Granja, Coordenadora da Delegação Norte da APSS, pelo apoio alegre e pragmático que deu à organização dos *Focus Groups* desta investigação, facilitando e antecedendo os vários contactos.

A todas as assistentes sociais que amavelmente se disponibilizaram para participarem nos *Focus Groups*. Obrigada pelos vossos contributos, pela abertura nos vossos testemunhos e pelo quanto trabalham dia após dia em prol do outro.

Aos colegas do Mestrado em Ciências da Educação, pelo tanto que me ensinaram nas suas partilhas e pelos bons momentos de trabalho em conjunto.

À Beatriz, à Joana, à Sandra e, em especial, à Daniela e à Sílvia, companheiras de trabalho e de vida, por tantas vezes "segurarem as pontas" e me libertarem para os afazeres da tese e por viverem intensamente comigo esta aventura.

Ao G.A.S.Porto, por ser uma *Escola* que transformou a minha *Vida*, por me ensinar todos os dias como posso *ser* melhor para os outros e por ter sido o "laboratório" onde nasceu a ideia desta investigação.

Aos meus pais, porque o meu "eu-profissional" era muito pouco sem o meu "eu-pessoa" e isso é, em larga medida, fruto dos seus exemplos, dos valores e "amor ao próximo" que me transmitiram e do quanto me ensinam a cada dia.

Finalmente, ao Nelson que, no percurso destes dois anos de Mestrado, passou de namorado a noivo e de noivo a marido e, em qualquer um dos papéis, esteve sempre ao meu lado, trazendo a tranquilidade e a energia nos momentos certos. Obrigada por ouvires as minhas dúvidas e reflexões e as debateres comigo com a cientificidade do coração.

## **ÍNDICE DE ABREVIATURAS**

AIESS – Associação Internacional de Escolas de Serviço Social

APSS – Associação dos Profissionais de Serviço Social

E1GF1 – Entrevistada 1, Focus Group 1

E2FG1 – Entrevistada 2, Focus Group 1

E3FG1 - Entrevistada 3, Focus Group 1

E4FG1 - Entrevistada 4, Focus Group 1

E5FG2 - Entrevistada 5, Focus Group 2

E6FG2 - Entrevistada 6, Focus Group 2

E7FG2 - Entrevistada 7, Focus Group 2

E8FG2 - Entrevistada 8, Focus Group 2

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

FIAS – Federação Internacional de Assistentes Sociais

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ISSSP – Instituto Superior de Serviço Social do Porto

RSI – Rendimento Social de Inserção

# ÍNDICE

Introdução.....	13
 CAPÍTULO I: SERVIÇO SOCIAL COMO PROFISSÃO .....	17
1 - Contributos da Sociologia das Profissões para compreender o Serviço Social .....	19
2 - Emergências e desenvolvimentos da profissão e a particularidade do caso português.....	22
 CAPÍTULO II: A RELAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL .....	29
1 - A dimensão relacional no Serviço Social.....	31
1.1 – Teoria das Forças .....	36
1.2 - Relação de Poder .....	38
 CAPÍTULO III: TRAJETÓRIA DA INVESTIGAÇÃO .....	41
1 – Desenho Metodológico.....	43
2 - Envolvimento pessoal e questões éticas da investigação .....	45
3 – <i>Focus Group</i> .....	46
3.1 – Seleção dos participantes .....	49
3.2 – Desenvolvimento das sessões .....	52
4 - Análise dos dados.....	54
 CAPÍTULO IV: PERSPETIVAS SOBRE A RELAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL .....	57
1 - “ <i>A relação é o coração do Serviço Social</i> ” .....	59
1.1 - O Lugar da dimensão relacional no Serviço Social.....	59
1.2 - Perspetivas sobre a profissão.....	61
2 – “ <i>Mostrar realmente que eu estou com ele</i> ” .....	65
2.1- A relação traduzida na prática .....	65
2.2 – O poder na relação .....	68
3 – “ <i>Há problemas no estabelecimento desta relação</i> ” .....	71
3.1 - Condicionantes da relação e consequências.....	71
3.2 - Perspetivas do assistente social sobre o cidadão-utente .....	77
4 – “ <i>Trazer mudança na vida das pessoas</i> ” .....	80

4.1 - Objetivos da relação .....	80
4.2 - Sucesso/insucesso da relação .....	84
Considerações finais.....	89
Bibliografia.....	93
Webgrafia .....	97
APÊNDICES .....	99

## ÍNDICE DE APÊNDICES

Apêndice 1 - Consentimento Informado .....	102
Apêndice 2 – Guião do <i>Focus Group</i> .....	105

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Serviço Social clássico vs Serviço Social alternativo.....	24
Quadro 2 – Caracterização das participantes.....	51
Quadro 3 – Categorias de análise .....	56

## INTRODUÇÃO

O Serviço Social apresenta-se como uma profissão que, na sua génese, é uma profissão de relação. Inúmeros trabalhos e autores, desde a origem da profissão de assistente social, abordam teoricamente este aspeto, comprovando a centralidade que a relação assume na intervenção social. Mas a subjetividade inerente a este conceito traz uma multiplicidade de entendimentos sobre “como” deve ser a relação no campo da intervenção social profissional, a que se junta a pluralidade de concretizações dessa relação na prática. Surge, por isso a questão se a relação, na prática, é a expressão direta de como é percebida, ou se poderá assumir forma(s) distinta(s) dessas percepções?

É no âmbito deste questionamento que surge o objeto de estudo orientador desta investigação: a dimensão relacional no exercício profissional do assistente social. Pretende-se, concretamente, atender a duas expressões da dimensão relacional: a percepção dos profissionais sobre a mesma e a expressão que toma na(s) prática(s).

A escolha do tema desta investigação tem origem na experiência pessoal da investigadora como assistente social e como voluntária e da percepção que daí advém no que concerne às diferenças na relação que é estabelecida com o cidadão-utente pelos profissionais de Serviço Social e pelos voluntários. Parte-se da premissa de que a “relação” é inerente à intervenção social, seja esta desenvolvida por um profissional ou por um voluntário, concordando com Menezes (2007, p. 138) quando refere que a relação *“constitui, ao mesmo tempo, estratégia e contexto de intervenção”*. No entanto, sendo distintos os objetivos da intervenção de um e de outro, a relação será também ela diferente. Com uma experiência de voluntariado que assenta, sobretudo, na construção de relações de afeto, conjugada, em simultâneo, com o exercício da profissão de assistente social - a qual se define como “profissão de relação”-, o entendimento da relação na intervenção social é, do ponto de vista pessoal, uma questão central no percurso profissional da investigadora.

A opção de estudar esta questão no âmbito científico das Ciências da Educação tem que ver com a dimensão educativa que é inerente à relação e com o facto de se entender que a relação advém de uma construção de base educativa que ultrapassa largamente o processo de formação.

O tema da “relação” no Serviço Social não é um interesse exclusivo desta investigação nem se esgota nas questões que aqui se pretenderam ver respondidas. De facto, a centralidade e importância da relação na intervenção social, e no Serviço Social

em particular, encontra destaque em diversos autores, como é o caso de Felix Biestek (1960), Eileen Munro (1998), David Howe (1992; 1996; 1998; 2009) e Isabelle Astier (2009). Ainda no campo da “relação”, pese embora aplicado a outro nível, são igualmente importantes os contributos de Carl Rogers (2009) sobre aquilo que apelida de “relação de ajuda” e cujas características (de forma genérica: empatia, aceitação incondicional e congruência) são merecedoras de análise para o tema. Atualmente, assiste-se a uma revalorização da “relação” em termos individuais no Serviço Social, impulsionada por um grupo de assistentes sociais e investigadores britânicos desde os anos 1980. Esta tendência tem encontrado expressão em alguma literatura, nomeadamente com Trevithick (2003), Howe e Cooper, numa corrente que se denomina de *Relationship-based approach*. Esta abordagem parece, numa primeira análise, encontrar semelhanças com a Teoria das Forças, no sentido em que esta defende o potencial dos cidadãos para identificar o que pode ser superado e encontra na relação profissional uma base sólida a partir da qual 'resolver' e trabalhar esses problemas (Trevithick, 2003).

Estas abordagens teóricas sobre a dimensão relacional no Serviço Social, abordadas no Capítulo II, apoiaram a formulação das questões orientadoras desta investigação. Em primeiro lugar, pretendeu-se compreender “*Como é que os profissionais de Serviço Social percecionam a importância da “relação” na prática profissional?*”. Em complemento a esta questão, e dando resposta à segunda dimensão que se pretendeu analisar, procurou-se entender “*Como é que a “relação” se traduz nessa prática?*”. Para o entendimento desta possível existência de diferenças entre perceção e prática, procurou-se ainda aferir “*Que entraves encontram à sua concretização?*”. Por último, na construção do objeto de estudo e no aprofundamento reflexivo sobre o tema, surgiu um novo questionamento: por um lado, relativo aos objetivos com os quais se parte para a construção de uma “relação” na intervenção social e, por outro, com o efeito que efetivamente essa “relação” tem. Portanto, uma das questões a que esta investigação pretendeu dar resposta foi “*Que finalidade(s) pode ter a relação no Serviço Social?*”

No Capítulo III desta Dissertação é explicada a Trajetória da Investigação, onde se dá conta também da opção respeitante à terminologia utilizada para nos referirmos ao 2º interveniente da relação profissional: o cidadão-utente. Não há um termo unânime entre os intervenientes sociais, verificando-se algumas variações conforme os contextos de

intervenção. A opção pelo termo “cidadão-utente” remete-nos para o exercício de direitos que se considera dever estar na linha da frente da intervenção social

Segundo Bourdieu (2001, p. 24) “*é em função de uma certa constituição do objeto que tal método de amostragem, tal técnica de recolha ou de análise de dados, etc, se impõe.*”. Deste modo, definido o objeto de estudo, considerou-se pertinente a utilização de *Focus Group* com assistentes sociais como técnica de recolha de dados. Esta técnica enquadra-se no paradigma fenomenológico-interpretativo, considerado como adequado nesta investigação, dado que se pretende a interpretação de intenções e significados. Foram realizados dois *Focus Groups* com a participação de oito assistentes sociais do sexo feminino, cujos contextos laborais, funções na organização e ano de formação eram distintos. Os dados recolhidos nos *Focus Groups* proporcionaram contributos relevantes para a resposta às questões da investigação, nomeadamente no que concerne ao lugar da dimensão relacional no Serviço Social na visão das participantes, às suas perspetivas sobre a profissão, à expressão da relação na prática, à relação de poder, aos condicionantes da relação e as suas consequências, às suas visões sobre o cidadão-utente, aos objetivos da relação e, por fim, ao sucesso/insucesso da mesma. Os resultados são apresentados e analisados no Capítulo IV.

Analisando a história da profissionalização do Serviço Social (Capítulo I) é possível perceber que a centralidade da “relação” na intervenção foi tendo graus de importância diferentes ao longo do tempo. O contexto e percurso da profissionalização do Serviço Social são relatados por diferentes autores (Simões & Mouro, 2001; Branco, 2009; Martins, 1999) que analisam a história da profissão. Os diferentes períodos da história do Serviço Social marcam pensamentos, práticas e currículos de formação, como o comprovam os testemunhos recolhidos por Maria Inês Amaro (2012) num estudo sobre as diferentes perspetivas dos assistentes sociais sobre a profissão e sobre a prática profissional em Portugal. O contexto português da profissão é particularmente analisado, uma vez que apresenta especificidades relativamente ao panorama internacional. Em Portugal, o tema da relação é objeto de análise, por exemplo, por Maria João Pena (2013), que opta por comentar a “relação” sobre dois aspetos: por um lado, analisando a perceção dos utilizadores dos serviços sobre este assunto, os quais, fundamentalmente, avaliavam a qualidade da intervenção dos assistentes sociais pela qualidade da relação que estabeleciam e, por outro lado, enquadrada na Teoria das Forças (cf. Saleebey, 2009), perspetiva que valoriza as forças em detrimento dos problemas.

O momento de reflexão entre profissionais que se proporcionou com esta investigação e os testemunhos finais que deram conta da importância da partilha profissional, vão de encontro àquilo que a investigadora considera serem os propósitos de uma investigação: a mudança, a rutura, o surgimento de novos paradigmas que permitam abrir um novo espaço, não só de reflexão, mas também, e sobretudo, de atuação.



# **CAPÍTULO I:**

## **SERVIÇO SOCIAL COMO PROFISSÃO**



## **1 - CONTRIBUTOS DA SOCIOLOGIA DAS PROFISSÕES PARA COMPREENDER O SERVIÇO SOCIAL**

A génese da Sociologia das Profissões é atribuída à obra de Carr-Saunders e Wilson, que remonta à década de 30 do século XX (Gonçalves, 2007). Para estes autores, “uma profissão emerge quando uma quantidade definida de pessoas começa a praticar uma técnica definida fundamentada numa formação especializada” (Carr-Saunders e Wilson, 1933, *cit. in* Dubar 2005, p. 170).

Carr-Saunders e Wilson tinham como principal preocupação a identificação dos atributos que permitiam distinguir as ‘profissões’ das ‘ocupações’. Foram teóricos funcionalistas e, assim, durante os primeiros 30 anos da Sociologia das Profissões, esta foi marcada pela orientação da tese funcionalista, ao conceber as profissões como instrumentos de resposta às necessidades sociais levando a uma maior integração e coesão social (Gonçalves, 2007) e concorrendo para a harmonia e o bom funcionamento da sociedade (Santos, 2011).

Na perspetiva funcionalista, os diversos autores procuram dar resposta à questão: ‘o que é a profissão?’. Desde logo, esta perspetiva caracteriza-se por oferecer um conjunto de critérios das profissões que as faça distintas, por exemplo, das ocupações. De acordo com Rodrigues (1997), a abordagem funcionalista assenta em três pressupostos para a definição da profissão:

- um estatuto resultante do saber científico e prático e do ideal de serviço, presente em comunidades formadas em torno do mesmo tipo de saberes, valores e ética de serviço;
- o reconhecimento social da competência fundada sobre uma formação longa;
- instituições profissionais como resposta a necessidades sociais, contribuindo para o controlo social e para o bom funcionamento da sociedade.

Segundo Goode (1957, *cit. in* Rodrigues, 1997, p. 5), as profissões são “comunidades cujos membros partilham uma mesma identidade<sup>1</sup>, valores, linguagem e um estatuto adquirido para toda a vida; têm poder de controlo sobre si e os seus membros, sobre a seleção e admissão de novos membros, bem como sobre a formação

---

<sup>1</sup> De acordo com Amaro, (2012, p. 96) “a(s) identidade(s) será(ão) o conjunto de traços comuns que agregam, fecham, produzem sentimentos de pertença e autorizam a que se distinga entre os elementos que fazem parte desse conjunto e os que lhe são exteriores”.

requerida”. Para Parsons, os profissionais desenvolvem o seu papel na relação com os cidadãos-utentes e a sua reciprocidade é assimétrica – conhecimento *versus* ignorância -, permitindo a sua institucionalização – autoridade *versus* confiança (Rodrigues, 1997).

Não obstante os autores da teoria funcionalista terem presentes os fenómenos de poder, monopólio e privilégios profissionais (que viriam a ser enfatizados por abordagens mais tardias), a principal preocupação na explicação das profissões e sua génese, residia nos mecanismos de legitimidade social.

É possível encontrar contributos de outros autores enquadrados numa perspetiva interacionista, a qual difere do funcionalismo na forma de percecionar a divisão do trabalho: na perspetiva interacionista a divisão do trabalho resulta de interações e processos de construção social, enquanto na perspetiva funcionalista a divisão do trabalho é o resultado da capacidade técnica de responder a necessidades sociais (Rodrigues, 1997). Para Hughes, autor da perspetiva interacionista, a profissionalização acontece de forma natural, isto é, trata-se de um processo de afastamento (ou oposição) dos modos amadores de desenvolver uma atividade. Nesta perspetiva, mais importante do que definir uma profissão, trata-se de definir o percurso e as circunstâncias em que uma ocupação se transforma em profissão. Neste processo de transformação, Hughes considera que as escolas e professores têm um papel central, na medida em que, na disputa de áreas de trabalho entre grupos ocupacionais, o recurso mais importante é o aumento dos níveis de qualificação (Hughes, 1971 *cit in* Rodrigues, 1997). Apesar de duas abordagens distintas, o funcionalismo e o interacionismo não se excluem, mas, pelo contrário, complementam-se.

Segundo analistas deste campo, a década de 70 do século XX vem inaugurar uma nova fase na Sociologia das Profissões onde surgem críticas à tese funcionalista, designadamente no que diz respeito à constatação empírica do modelo profissional apresentado pelo funcionalismo, uma vez que a observação da prática viria a contrariar o quadro de valores e motivações em que assentaria esse modelo. Esta nova perspetiva coloca a ênfase no poder e monopólios profissionais e numa abordagem sistémica das profissões. Segundo Jonhson (1972, *cit in* Gonçalves, 2007), a análise de uma profissão deverá centrar-se nas relações de poder existente entre o “produtor de serviços profissionais e o cliente” (p. 182). Importa compreender como os conhecimentos especializados, ao serem desconhecidos e não controlados pelos cidadãos-utentes, contribuem para a distância entre estes e o profissional, para a legitimação do seu poder e para a criação de relações de dependência do cidadão-utente em relação ao

profissional (*id*). Segundo Freidson (1978; 1986, *cit. in id.*), a profissão é uma forma de organização do mercado de trabalho, assente em três elementos fundamentais que sustentam o seu poder: i) autonomia técnica através do controlo da natureza e da forma como é executado o trabalho; ii) monopólio de uma área de conhecimento especializado e institucionalizado, o qual sustenta essa autonomia; e, iii) credencialismo que permite o acesso à profissão somente dos que detêm credenciais ocupacionais ou institucionais.

Segundo Gyarmati (1975, *cit. in* Rodrigues, 1997), a razão pela qual as profissões são alvo de críticas relaciona-se com o facto de o poder acumulado e as prerrogativas especiais de que usufruem os profissionais serem utilizados em proveito próprio e não em proveito do coletivo. O mesmo autor, analisando os contributos do funcionalismo para a análise das profissões, afirma que este apenas veio transformar em teoria um conjunto de estereótipos, usado pelas próprias profissões, para manter intocável o sistema.

Uma nova fase na Sociologia das Profissões acontece com os contributos de Abbott, na década de 1980, o qual, recuperando os contributos funcionalistas e das teses do poder profissional, apresenta um novo quadro teórico que assenta na análise da natureza do trabalho dos profissionais. Pretende, assim, perceber as práticas dos profissionais, os modos como são mobilizados os conhecimentos produzidos nos espaços académicos e as relações de conflito com outras profissões.

Abbott (1988) qualifica a sua abordagem como um modelo de equilíbrio, uma vez que considera que o poder das profissões não é absoluto e é insuficiente enquanto suporte de um monopólio, porque uma vez que há outros actores no mundo das profissões, os conflitos jurisdicionais tenderão, no médio e longo prazo, para o equilíbrio.

(Branco, 2009, p. 9)

Em Portugal, a investigação sobre os grupos profissionais desenvolve-se sobretudo com base em cinco grandes temas (Caria & Pereira, 2014, p. 14), a saber: i) abordagem histórica do poder profissional e sua institucionalização como ideologia e movimento social das classes médias; ii) abordagem psicossocial das identidades pessoais e profissionais e sua consequência nas atitudes e discursos dos profissionais; iii) abordagem interdisciplinar dos processos de inserção profissional; iv) abordagem sociológica das autonomias profissionais, nomeadamente em relação às estruturas e dinâmicas socio-organizacionais, à dicotomia público/privado ou flexibilização/

burocratização; e, v) abordagem interdisciplinar das culturas profissionais e dos seus processos de interação social.

Segundo Caria e Pereira (2014), estas abordagens não acontecem de modo isolado, sendo que a maioria dos estudos empíricos em Portugal resulta da associação das três primeiras abordagens (história do poder profissional, identidades e inserção no mercado de trabalho).

## **2 - EMERGÊNCIAS E DESENVOLVIMENTOS DA PROFISSÃO E A PARTICULARIDADE DO CASO PORTUGUÊS**

O Serviço Social<sup>2</sup> é prévio à profissão de assistente social. Na sua origem, remetida para a Idade Média, o Serviço Social tem como missão a caridade, a filantropia e o controlo das classes perigosas (Amaro, 2012). Por sua vez, a constituição do Serviço Social como profissão tem uma história relativamente recente, pois, até então, as questões ligadas à solidariedade e justiça social estavam confiadas à Igreja.

Historicamente a prestação do serviço social é desenvolvida numa lógica assistencial, enquanto veículo instrumental de realização dos objetivos políticos do Estado, a que a Igreja se associa de modo passivo, sem qualquer propósito de diversificação de processos de trabalho ou de protagonismo político autónomo.

(Caria & Pereira, 2014, p. 38)

Mouro (2001) apresenta uma abordagem cronológica da institucionalização do Serviço Social para melhor se compreender o carácter da profissão, identificando 7 fases deste percurso: fase de emergência social (1890-1898)<sup>3</sup>; fase de institucionalização (1897-1937); fase de legitimação (1917-1930); fase de qualificação (1930-1960); fase de sincretismo (1960-1965); fase de reidentificação (1965-1970) e fase de afirmação (a

---

<sup>2</sup> Howe define o 'Social' como "that area where the state penetrates the world of private relations insofar as what takes place in those relationships concerns the rest of society" (1994, p.517). – "aquela área em que o Estado penetra na esfera privada das relações na medida do que nessas relações diz respeito à restante sociedade" (tradução nossa).

<sup>3</sup> Altura em que se começa a sentir a necessidade de profissionalizar uma atividade (que até então era exercida a nível de voluntariado) porque se torna num importante suporte ao desenvolvimento do modelo de gestão capitalista.

partir de 1970). Na história da constituição do Serviço Social como profissão foi importante a formação e expansão de escolas para agentes sociais, vinculando a prática social a objetivos amplos e apoiados em bases mais consistentes<sup>4</sup>.

É atribuído a Mary Richmond e à sua obra *Diagnóstico Social*, em 1917, o afastamento do Serviço Social da intervenção social não profissional (Amaro, 2012; Martinelli, 1989; Mouro & Simões, 2001). Naquela obra é proposto um conjunto de procedimentos para orientar a prática dos assistentes sociais, rejeitando-se o senso comum em detrimento da “cientifização” da prática - estes princípios viriam a situar-se no que ficou conhecido por “Serviço Social Clássico”. Com uma atuação centrada no indivíduo e com vista à sua adaptação ao meio (a conceção burguesa da altura era de que os problemas sociais resultavam de problemas de carácter), o ‘Serviço Social Clássico’, de natureza conservadora, terá sido o “movimento instituidor da profissão”<sup>5</sup> (Amaro, 2012, p. 99). Esta forma de pensar o Serviço Social enquadrar-se-ia nas correntes funcionalistas, na medida em que a profissão de assistente social era vista como forma de dar resposta a necessidades sociais, contribuindo para o controlo social e o bom funcionamento da sociedade e cujo estatuto era resultado do saber científico.

Até aos anos 1960, a abordagem mais comum da prática do Serviço Social era o ‘*casework*’, uma metodologia para diagnosticar e tratar o comportamento individual que se enquadrava os princípios freudianos. Nos anos 1960 e 1970, a agitação político-económica e a consciência da existência de grupos oprimidos enalteceu o foco nos aspetos coletivos dos problemas sociais (Gray & Webb, 2009)

A partir dos anos 60 do século XX, três dimensões da intervenção social começaram a ser equacionadas de forma integrada, isto é, o assistente social deveria ser capaz de atuar ao nível, micro, meso e macro. Esta nova visão do Serviço Social constitui uma quebra com a visão clássica do mesmo, inaugurando o ‘Serviço Social Alternativo’ (Quadro 1) que se caracteriza por práticas centradas numa intervenção territorial de índole comunitária, visando a promoção e desenvolvimento social. Esta visão alternativa encontra, porém, críticas em alguns autores, nomeadamente Iamamoto

---

<sup>4</sup> Data de 1887 o início das primeiras experiências de formação pré-profissional (Mouro, 2001)

<sup>5</sup> Pensar o Serviço Social como profissão não seria, contudo, claro para alguns autores naquela época. Flexner (1915 *cit. in* Amaro, 2012) defendia que, ao ser um mediador entre diversos domínios profissionais, ao atuar em diferentes campos de intervenção e ao ter um objeto vago, o Serviço Social teria dificuldade em se poder afirmar como uma profissão.

(2000, *cit. in* Amaro, 2012) que chama a atenção para visão messiânica e heróica que esta visão apresenta do Serviço Social, extravasando-se o domínio profissional e entrando numa dimensão voluntarista.

**Quadro 1 – Serviço Social clássico vs Serviço Social alternativo**

	<b>VISÃO CLÁSSICA</b>	<b>VISÃO ALTERNATIVA</b>
<b>FINALIDADE</b>	Coesão social	Justiça social
<b>OBJETIVO</b>	Regulação	Mudança
<b>OBJETO</b>	Indivíduo	Estrutura
<b>PAPEL</b>	Adaptador	Emancipador
<b>ASSISTENTE SOCIAL</b>	Agente do bem	Agente da mudança
	Tecnocrata	Messiânico
<b>ABORDAGEM METODOLÓGICA</b>	Tripartida: caso, grupo, comunidade	Integrada
<b>FOCO DE INTERVENÇÃO</b>	Orientação para a pessoa	Orientação política
<b>DESEMPENHO PROFISSIONAL</b>	Neutralidade	Militantismo
<b>CAMPO PARADIGMÁTICO</b>	Funcionalista/interpretativista	Humanista/estruturalista
<b>FUNÇÃO</b>	Assistencialismo	<i>Empowerment</i>
<b>RESULTADO</b>	Relações de dependência	Autodeterminação individual

Fonte: Amaro, 2012, p. 104

Uma outra perspectiva sobre a forma de ver o Serviço Social é apresentada por Malcom Payne (1996 *cit. in* Payne, 2002) que distingue três visões sobre a profissão: individualista-reformista; socialista-coletivista e reflexiva-terapêutico – cada uma dando um contributo diferente sobre as atividades e os objetivos do trabalho social.

- A *visão individualista-reformista* vê o Serviço Social sob o prisma de um trabalho de assistência. Procura responder às necessidades dos indivíduos e a uma maior eficiência na execução do trabalho. Tenta mudar as sociedades para as tornar mais iguais ou criar realização pessoal e social através do crescimento individual e comunitário. Não procura mudanças sociais mas, antes, uma mudança individual, de pequena escala.

- A *visão socialista-coletivista* encara o Serviço Social como estando em busca de cooperação e apoio mútuo, para que as pessoas mais desfavorecidas possam conquistar poder sobre as suas próprias vidas. Assim, controla a tendência das elites para



acumularem poder e manterem o seu próprio benefício. Tenta, por isso, criar relações igualitárias na sociedade. Recusa a ordem social, pois esta serve para engrandecer os interesses das elites, impedindo que os interesses da classe oprimida sejam valorizados, o qual é, na verdade, o principal interesse nesta visão do Serviço Social.

- A *visão reflexiva-terapêutica* percebe o Serviço Social como um facilitador do crescimento e da realização pessoal, de um melhor bem-estar na sociedade para os indivíduos, grupos e comunidades. Há uma forte aposta na interação com outros profissionais, tornando, por isso, o trabalho reflexivo. É desta forma que as pessoas ganham poder sobre os seus sentimentos e sobre a sua forma de vida.

As três visões estão presentes na definição dos próprios assistentes sociais sobre a sua identidade profissional, como é possível verificar nas entrevistas realizadas por Maria Inês Amaro (2012)<sup>6</sup> a diferentes profissionais do Serviço Social, visões essas que se refletem, nas suas práticas profissionais. Apesar das diferenças, as três visões da profissão têm pontos em comum, por exemplo, a visão reflexiva-terapêutica e a visão individualista-reformista focam-se mais no trabalho individual do que em objetivos coletivos.

A justificação da profissionalização do Serviço Social encontra diversas explicações em diferentes autores. Por um lado, David Howe (1996, p. 81) enquadra a profissionalização do Serviço Social como um projeto da modernidade: inscrever disciplina e ordem, progresso e crescimento à condição humana. Amaro (2012), por sua vez, relembra que a profissionalização do Serviço Social, que data do início do século XX, vem dar resposta à necessidade de correção de desequilíbrios e de execução de um projeto de justiça social. Outras perspetivas consideram que o Serviço Social como profissão diz respeito “a uma nova profissão criada pelo capitalismo para pôr em prática formas sociais de integração dos indivíduos num novo contexto de modelo societário” (Paulo Netto, 1991, 1992; Natalio Kisnerman, 1978 *cit. in* Moura, 2006, p.191) associado a um projeto de hegemonia do poder burguês (Martinelli, 1989).

Para Malcolm Payne, o Serviço Social pode ser considerado uma profissão

“(…) a partir do momento em que se lhe exige uma formação especializada específica de nível superior, que se trata de um trabalho reconhecido e distinto de outros, integrando-se num movimento geral de criação de grupos ocupacionais, que tem um papel social atribuído e reconhecido publicamente, que lhe é imputado um sistema de valores aceite e com

---

<sup>6</sup> Estudo realizado no âmbito da Tese de Doutoramento em Serviço Social, na Universidade Católica Portuguesa, em que foram realizadas entrevistas a 30 assistentes sociais.

responsabilidade moral, que corresponde às expectativas atribuídas e que é genericamente olhada como competente e eficaz.”

(Payne, 2002, pp. 156-157)

Em julho de 2014, em Assembleia Geral da Federação Internacional de Assistentes Sociais (FIAS) e da Associação Internacional de Escolas de Serviço Social (AEISS), é aprovada em Melbourne, uma definição global para o Serviço Social<sup>7</sup>:

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.

Se observarmos o Serviço Social em Portugal na linha de análise de Payne (2002) ou Flexner (1915, 2001 *cit. in* Branco, 2009), poder-se-ia considerar que este não existia como profissão até ao reconhecimento da “sua formação especializada de ensino superior”, facto que só acontece na década de 60 (Branco & Fernandes, 2005) e cujo reconhecimento da Licenciatura viria a acontecer, mais tarde, em 1989<sup>8</sup>. Este reconhecimento acontece no auge da visão alternativa do Serviço Social, o que justifica que a formação académica desta época enquadrasse os contributos desta visão do Serviço Social.

Contudo, a profissão e a formação em Serviço Social em Portugal são prévias a este momento. Em 1928 surgem as primeiras tentativas de criação de Escolas de Serviço Social mas é em 1934 que são apresentadas propostas para criação do Instituto de Serviço Social em Lisboa e da Escola Normal Social em Coimbra. Em 1956 é criado o Instituto de Serviço Social do Porto (Martins, 1999).

---

<sup>7</sup> In <http://www.apross.pt/profissao/defini%C3%A7%C3%A3o/>

<sup>8</sup> Tratou-se de um processo de forte mobilização profissional em Portugal, abrindo a estes profissionais novas perspetivas de reforço do seu poder e influência profissional (Branco, 2009)

Assim, no caso português, a institucionalização do Serviço Social como formação académica e profissão tem por contexto sociopolítico o Estado Novo, um regime de natureza autoritária e corporativista, avesso ao intervencionismo público na esfera social e, por isso, contrário ao modelo de Estado Social em progressiva constituição nos países democráticos e mais desenvolvidos do mundo ocidental.

(Branco, 2009a, p. 62)

Em 1939 são reconhecidos os Institutos de Serviço Social de Lisboa e Coimbra, cuja formação consistia num plano de estudos de três anos, e certificado o diploma e o título profissional de Assistente Social, exclusivo dos diplomados em Serviço Social. “A orientação da formação e da missão que se pretendia conferir às assistentes sociais assumia um carácter fortemente doutrinário, corporativo e conservador”. (Branco, 2009a, p.63)

Hoje, e segundo Caria & Pereira (2014), os profissionais do Serviço Social enquadram-se nos grupos de trabalhadores assalariados que ocupam posições intermédias na sociedade capitalista e cuja legitimação se faz por via de um diploma de escolaridade superior.

O caminho percorrido pelo Serviço Social em Portugal no sentido da sua institucionalização e afirmação como profissão deixa ainda alguns passos por dar. A jurisdição da profissão é ainda considerada frágil.

Esta fragilidade da jurisdição do Serviço Social parece decorrer de uma dificuldade de afirmação da sua perícia técnica perante o Estado, nomeadamente em termos comparativos com outras profissões sociais com as quais o Serviço Social partilha o seu espaço sócio-institucional e disputa a sua jurisdição profissional. Essa dificuldade estará associada ao carácter tardio e ao complexo processo sociohistórico da construção do conhecimento no Serviço Social como disciplina profissional no campo das Ciências Sociais e que se evidencia designadamente, quer na história da atribuição do nível universitário ao Serviço Social em Portugal, quer na ausência de oferta de formação pública em Serviço Social até um período muito recente (2000).

(Branco, 2009, p. 10)

Na Classificação Nacional das Profissões (IEFP, 2009 *cit. in* Amaro, 2012), o assistente social enquadra-se no grupo dos “Especialistas do Trabalho Social” e é definido como os profissionais que “aconselham os clientes sobre assuntos sociais e

questões afins, com o objetivo de ajudá-los a encontrar ou a otimizar os recursos que lhes permitam ultrapassar as dificuldades e atingir os seus objetivos.”

Por sua vez, a definição da FIAS<sup>9</sup> amplia o alcance da profissão atribuindo-lhe um propósito de mudança social e não apenas individual, comprometendo-a com os princípios dos direitos humanos e da justiça social (*cit.* in Amaro, 2012).

---

<sup>9</sup> Definição utilizada pela APSS

## **CAPÍTULO II:**

### **A RELAÇÃO NO SERVIÇO SOCIAL**



## 1 - A DIMENSÃO RELACIONAL NO SERVIÇO SOCIAL

Os pioneiros do Serviço Social, ainda no século XIX, focavam o seu interesse nas pessoas individualmente consideradas e acreditavam que uma boa relação poderia alavancar a mudança social. A “relação” era vista como o “coração do Serviço Social” (Collins & Collins, 1981, *cit in* Trevithick, 2003) e daí decorre que alguns definam o Serviço Social como uma “profissão de relação”:

While it is true that people do not come to us looking for a relationship, and while it is no substitute for practical support, nevertheless we are one of the few groups who recognize the value of relating to others in a way which recognizes their experience as fundamental to understanding and action.<sup>10</sup>

(Coulshed, 1991, *cit. in* Trevithick, 2003, p. 166)

A ênfase na relação no Serviço Social foi prévia à sua denominação, sendo que, segundo Biestek (1960, p. 6), muitos assistentes sociais ocuparam-se do “fenómeno que hoje chamamos de relação, muito antes que lhe tivessem dado um nome”. Vários termos foram surgindo para se fazer referência a este aspeto do Serviço Social: “amizade”, “contacto”, “solidariedade”, “empatia”, “relação positiva”, e ainda “transferência” (*id.*).

Para David Howe (2009, p.195) “a pessoa necessita de sentir-se compreendida, tem de haver uma procura de sentido, e com ele vem o controlo, a recuperação da esperança, a construção da resiliência e a capacidade para lidar com a situação”. Embora não se referindo diretamente ao Serviço Social, Carl Rogers (2009, p. 61) enfatiza igualmente a importância de se construírem relações de confiança, com base em atitudes congruentes e de transparência, vivenciando “atitudes positivas para com o outro, atitudes de calor, de atenção, de afeição, de interesse, de respeito”. Diversos estudos (Layard, 2005; Csikszentmihalyi, 1998 *cit. in* Howe, 2009) corroboram a importância da relação na intervenção social: os laços entre as pessoas permitem criar um sentido de pertença e a felicidade das pessoas depende, em grande parte, da qualidade da relação com os outros e da densidade dessas relações.

---

<sup>10</sup> “Embora seja verdade que as pessoas não vêm até nós à procura de uma relação e embora não substitua o suporte prático, mesmo assim nós somos um dos poucos grupos que reconhece o valor da relação com o outro de forma que reconhece as suas experiências como fundamentais para a compreensão e ação.”

(tradução nossa)

Na perspetiva de Biestek (1960, p. 58), a prática do assistente social deverá ter em linha de conta as necessidades da pessoa que procura ajuda. O autor identifica 7 necessidades das pessoas com problemas psicossociais: “i) ser tratada como pessoa; ii) expressar os seus sentimentos (negativos e positivos); iii) ser aceite como uma pessoa de valor, com dignidade; iv) compreensão solidária; v) não ser julgada; vi) fazer as suas próprias escolhas; e, vii) conservar informação confidencial”. Estas 7 necessidades dão origem a 7 princípios de relacionamento – “individualização; expressão de sentimentos tendo em vista um objetivo; envolvimento emocional controlado; aceitação; atitude de não julgamento; autodeterminação do cliente; descrição” – os quais, durante vários anos, pautaram a definição de um ideal de intervenção social. Anos mais tarde, fruto de novos contextos da profissão e da sua relação com o Estado, os princípios de Biestek viriam a ser questionados e desafiados por outros princípios enunciados por Banks (1995, *cit. in* Megales, 2000), tais como: respeito e promoção dos direitos dos indivíduos; promoção do bem-estar; igualdade; e justiça distributiva.

Os contributos de Biestek foram uma referência para diversos autores, influenciando a prática dos profissionais que privilegiam a abordagem centrada na pessoa, focando-se nos processos e na construção de relações. Na definição do autor, a relação é “uma interação dinâmica de atitudes e emoções entre o assistente social e o cliente, com o objetivo de auxiliar o último a atingir um ajustamento com o seu ambiente.” (Biestek, 1960, p.11). Estamos neste ponto, portanto, ainda situados numa conceção de “Serviço Social Clássico” que tem como objetivo a adaptação do indivíduo ao meio que o rodeia<sup>11</sup>.

No período pós - 2ª Guerra Mundial, o enfoque da intervenção social é a adaptação da pessoa inadaptada às normas da sociedade e entre as várias funções da intervenção social, destacava-se a “educação, qualificação e desenvolvimento de comportamentos, mentalidades e hábitos adequados dos cidadãos e trabalhadores” (Michielse 1998, *cit. in* Rodrigues, 2005). Esta não é, contudo, uma perspetiva exclusiva desta época. Atualmente, a intervenção social, considera Rodrigues (2005), apresenta-se ainda com uma função normalizadora e moralizadora. A mesma autora fala

---

<sup>11</sup> Trata-se de um enquadramento de perspetiva funcionalista, influenciado por Durkheim e, segundo o qual, a sociedade define um “ideal humano”, isto é, o ideal do que as pessoas devem ser intelectual, física e moralmente, e só consegue subsistir se houver uma homogeneidade suficiente entre os seus membros. A este processo de assimilação pelo indivíduo do “facto social” – forma de pensar, sentir e agir externa ao indivíduo - Durkheim (1998) dá o nome de socialização.



ainda do carácter dual da intervenção social, em que apesar de, por um lado, pretender o desenvolvimento de competências, por outro, assume igualmente uma função de instrumento de disciplinação social para prevenir e adaptar comportamentos considerados socialmente como inapropriados/ inadaptados. A definição de Biestek enquadra-se, ainda, numa “visão dos assistentes sociais que se concentrava nas deficiências dos utilizadores de serviços” (Pena, 2013, p.60), daí a necessidade de os adaptar. Mas, como nos chama a atenção Paulo Freire (1979, p. 17), de facto, “adaptar é acomodar, não transformar”.

Aqui se encontra um importante elemento de demarcação e divisão relativamente à questão da “relação”: o seu objetivo. Se, para Biestek, é claro que a relação se constrói entre assistente social e cidadão para levar este último a adaptar-se ao meio em que está inserido, para outros autores, como Howe ou Trevithick, a “relação” profissional funciona com vista ao *empowerment*.

Em ambos os casos, ressalve-se, a “relação” é vista como um meio, como uma base de trabalho que leva a um fim. Segundo Trevithick, este aspeto, contudo, terá sido alvo de alguma confusão entre os profissionais, os quais, demasiadas vezes, terão visto a relação como um fim em si mesmo e não como um suporte de trabalho.

It is also clear that during the 1970s and 1980s—and since—some practitioners fell into the deceptive and perilous trap of thinking that forming and maintaining good relationships, sometimes called relationship-building, was an end in itself, rather than a practice approach that provides a foundation on which to build future work.<sup>12</sup>

(Trevithick, 2003, p.166)

Mas a centralidade da relação no Serviço Social não é consensual. Nos últimos anos, a importância e valor da relação tornaram-se “confusos e ambivalentes” (Howe, 1998, p.45). Há os profissionais que, dando ênfase à quantificação de resultados, colocam a técnica em primeiro lugar (Pena, 2013). Nesta dualidade, Amaro (2012) diferencia a esfera da “cabeça” e a esfera do “coração”, sendo que a primeira diz respeito aos procedimentos, à interpretação de problemáticas, ao planeamento e

---

<sup>12</sup> “É também claro que, durante os anos 1970 e 1980 – e desde então – alguns práticos caíram na armadilha enganadora e perigosa de pensar que formar e manter boas relações, algumas vezes chamado de “construção de relação”, fosse um fim em si mesmo, mais do que uma abordagem prática que fornece os fundamentos nos quais construir o trabalho futuro.” (Tradução nossa)

avaliação, e a segunda refere-se à empatia, ao desenvolvimento de relações e à construção de narrativas. A tentativa de polarizar as duas dimensões da profissão resulta da necessidade de reconhecimento da mesma que, para tal, passou a enfatizar a aproximação à ciência, com consequente tecnificação de procedimentos. Esta atitude de polarização na conceção do Serviço Social entre empatia e técnica havia já sido rejeitada por Biestek que iguala a relação ao conhecimento, dado que, é através da relação que as capacidades do indivíduo e os recursos da comunidade são mobilizados (Pena, 2013).

Salzberger-Wittenberg (1970 *cit. in* Trevithick, 2003) recorda que, relações profissionais que são demasiadamente focadas em “técnicas” mecânicas e desprendidas, ou que falham na resposta que os utilizadores realmente necessitam, podem reforçar dúvidas e medos, gerar desconfiança, aumento de ansiedade, aprofundar defesas. Os problemas das pessoas são as ruturas de relações e, portanto, os assistentes sociais, defende Madeira<sup>13</sup>, deverão ser “especialistas da polivalência e técnicos das relações.”

Na década de 80 do séc. XX, contudo, algumas correntes começaram a salientar a necessidade de se recuperarem aspetos das conceções passadas do Serviço Social, nomeadamente a dimensão relacional. Assim, começam a ser distinguidos dois perfis profissionais: o perfil científico-burocrático que tem como figura central o “Técnico Superior de Serviço Social” e o perfil científico-humanista, cuja figura é o “Assistente Social” (Amaro, 2012). Estes dois perfis são, contudo, porosos, pelo que é possível que os profissionais se revejam nos dois. De facto, as entrevistas realizadas por Amaro aos profissionais de Serviço Social evidenciaram uma tendência para a valorização do perfil científico-humanista, embora, no contexto das organizações, fosse depois mais visível e reproduzido o perfil científico-burocrático.

Impulsionado por um grupo de assistentes sociais e investigadores britânicos desde os anos 1980, assiste-se atualmente a uma revalorização da “relação” em termos individuais no Serviço Social. Esta tendência tem encontrado expressão em alguma literatura, nomeadamente com Trevithick, Howe e Cooper, numa corrente que se denomina de *Relationship-based approach*<sup>14</sup>. A característica central desta abordagem é colocar a ênfase sobre a relação profissional como o meio pelo qual o assistente social

---

<sup>13</sup> Intervenção da Dr.<sup>a</sup> Joaquina Madeira no Encontro da Associação de Profissionais de Serviço Social que se realizou no dia 24 de fevereiro de 2016 no Instituto Superior de Serviço Social do Porto.

<sup>14</sup> “Abordagem centrada na relação” (tradução nossa)

pode envolver-se e intervir na complexidade dos mundos internos e externos de um indivíduo (Cooper *et al.*, 2011).

Esta abordagem recente (que é, afinal, um reavivar de uma ênfase na importância da relação à semelhança do primórdios do Serviço Social, embora com características diferentes) baseia-se nas seguintes premissas:

- Cada encontro no trabalho social é único;
- O comportamento humano é complexo e multifacetado, pelo que as pessoas não são simplesmente seres racionais, mas têm dimensões afetivas que, ao mesmo tempo, enriquecem e complicam as relações humanas;
- Centra-se na natureza inseparável dos mundos internos e externos dos indivíduos e na importância da integração psicossocial por contraste às respostas polarizadas para os problemas sociais;
- O comportamento humano e a relação profissional são componentes integrais de uma intervenção profissional;
- Dá ênfase ao “uso do eu” e da relação como os meios através dos quais as intervenções são canalizadas (Cooper *et al.*, 2011).

O impacto que a relação profissional tem no cidadão-utente começou a despertar o interesse dos autores e alguns estudos (Mayer & Timms, 1970; Sainsbury, 1987; Sainsbury *et al.*, 1982; Fisher, 1983 *cit. in* Trevithick, 2003) tentaram perceber a perspetiva do mesmo em relação aos serviços prestados. Estes estudos evidenciaram a importância da dimensão relacional na interação com os assistentes sociais. Os cidadãos valorizaram os profissionais que demonstraram “sensibilidade de compreensão - afabilidade, confiança, regularidade de contacto, atenção ao detalhe e abertura - em suma a importância da presença de uma pessoa carinhosa” (Cheetham *et al.*, 1992, *cit. in id.*, p. 165), para além de que esperam desta relação- credibilidade, respeito, confidencialidade, cortesia, empatia, honestidade e confiança (Pena, 2013, p. 66). Na perspetiva dos utilizadores encontra-se a justificação da importância da dimensão relacional na intervenção social e as características que são valorizadas numa relação profissional.

Para Trevithick (2003), a criação de uma relação no âmbito da intervenção social pode assumir uma importância crucial em oito aspetos práticos do trabalho social:

- 1.º na avaliação;
2. como uma fundação sobre a qual construir o trabalho futuro;

3. como ajuda para as pessoas com dificuldades relacionadas com o “eu”, os outros, e o seu meio social;
4. como ajuda, apoio e cuidado a pessoas que são vulneráveis e dependentes de serviços específicos para o seu bem-estar;
5. como advocacia e mediação para pessoas vítimas de discriminação ou com dificuldades de acesso a serviços e recursos;
6. como uma abordagem para sustentar e conter a ansiedade nos momentos de transição ou crises;
7. como base para criação de capacidades;
8. como uma prática que pode testemunhar e informar sobre 'males sociais', como eles impactam na vida dos utilizadores” (*id.*, pp. 166-167)

Esta abordagem parece, numa primeira análise, encontrar semelhanças com a Teoria das Forças, no sentido em que tem o potencial de ajudar os utilizadores a identificar o que está errado e a encontrar na relação profissional uma base sólida a partir da qual 'resolver' e trabalhar esses problemas (Trevithick, 2003).

## 1.1 – TEORIA DAS FORÇAS

A perspetiva baseada nas forças é uma abordagem teórica, sendo um dos seus fundadores Saleebey que explica que esta abordagem trata-se de “um ponto de vista, uma forma de olhar” (2009, *cit. in* Pena, 2013). Esta abordagem teórica vem reforçar o papel da dimensão relacional, uma vez que, como afirma Saleebey (2009, *cit. in* Pena, 2013, p. 62) a transformação e a resolução dos problemas acontecem fruto de uma “relação pessoal, amigável e de suporte”.

A pertinência desta abordagem teórica para o Serviço Social advém da possibilidade de contribuir para a diversificação de lógicas de ação. As suas origens remontam à década de 1980, contrapondo-se à conceção da época centrada nas patologias das pessoas. Não se trata de uma perspetiva para explicar os fenómenos mas antes de um modo de ver e compreender certos aspetos da experiência, uma lente pela qual se escolhe perceber e apreciar e que fornece um caminho sobre o mundo, estruturado de palavras e princípios (Saleebey, 2009, *cit. in* Oliveira, 2015).

Esses princípios assentam na ideia de que:

- todos os indivíduos, grupos, família e comunidade têm forças;

- o trauma, o abuso, a doença e a luta podem ser prejudiciais mas também podem ser fontes de desafio e oportunidade;
- assunção de que não se conhecem os limites da capacidade de crescimento e mudança e acreditar nas aspirações individuais, do grupo e da comunidade;
- serve-se melhor o cidadão-utente através da colaboração com o mesmo;
- todos os ambientes estão repletos de recursos;
- preocupação, cuidado e contacto (Saleebey (2002 *cit. in* Rankin, 2006, pp. 4-5):

Pretende-se, assim, que os assistentes sociais procurem “as capacidades das pessoas e estas são encorajadas a ver que são mais do que o seu problema.” (Pena, 2013, p. 61). Não se trata de ignorar ou desvalorizar os problemas das pessoas, sendo que, aliás, esta perspetiva das forças, admite a existência de traumas que poderão derrotar as capacidades das pessoas. Mas passa a dar maior ênfase às potencialidades e forças dos indivíduos, valorizando os percursos e as aprendizagens que surgiram das experiências mais negativas. Assim, o papel do assistente social é o de redirecionar o olhar da pessoa para reconhecer e valorizar os seus recursos e capacidades, a fim de que esta ganhe a coragem para enfrentar os problemas. Por isso, requer que o assistente social acredite na mudança, seja otimista.

(Miley *et al.*, 2004, *cit. in* Oliveira, 2015). considera que os profissionais deverão proceder a três transições na sua intervenção: passar dos problemas para os desafios; passar da patologia para as forças; e passar de uma preocupação com o passado para uma orientação para o futuro. Estas transições podem ser orientações importantes na mudança de paradigma que a perspetiva das forças convida a fazer (*id.*).

A linguagem, nesta perspetiva, enquadra um conjunto de palavras e termos que ajudam a entender os objetivos da mesa: pertença/filiação, resiliência, diálogo, colaboração e *empowerment* (Rankin, 2006). De facto, forças e *empowerment* não podem ser separados na prática, um sem o outro é impossível. O *empowerment* é uma abordagem prática dentro da perspetiva das forças e consiste num conjunto de técnicas desenvolvidas pelo assistente social para estimular as forças do cidadão-utente (*id.*). Por isso, a relação dentro da intervenção social deve tornar-se colaborativa e de parceria, os planos devem ser desenvolvidos com as pessoas e não para elas, numa perspetiva de partilha de poder. Aliás, o papel de perito pode, na verdade, não ser uma vantagem segundo a perspetiva das forças (Saleebey, 2009, Kisthardt, 2009 *cit. in* Pena, 2013).

Esta questão do poder é um elemento crucial para entender as relações, nomeadamente as que acontecem no âmbito da intervenção social, como se percebe no ponto seguinte deste capítulo.

## 1.2 - RELAÇÃO DE PODER

O poder é um fenómeno social universal, existente em todas as sociedades humanas, e está presente em todas as relações sociais, mesmo que em graus e modos variáveis (Bierstedt, 1960; Dirks, Eley, Ortner, 1994; Fischer, 1994, *cit. in* Pinto, 2011, p. 19). Não é, por isso, surpreendente que seja um fenómeno amplamente estudado, não obstante a inexistência de uma definição consensual entre autores. De facto, multiplicam-se não só as definições como também os pontos de vista de análise do poder. Para Pinto (2011),

“O problema da definição radica na própria complexidade do fenómeno que procuramos apreender, uma vez que o poder é multidimensional<sup>15</sup>. Mas também no facto de ser um conceito apropriado pelo senso comum, o que dá lugar a concetualizações que acabam por contaminar as concetualizações académicas. Todos parecemos saber o que é poder, como um fenómeno social que é vivido por todos, mas acabamos por ter enormes dificuldades em definir precisamente o que seja.”

(Pinto, 2011, p.20)

De entre as diversas definições e visões sobre o poder, detemo-nos nas conceções de Foucault. Para este autor, o poder tanto pode ser uma força negativa - que corresponde ao poder como dominação ou repressão, isto é, o modo como as relações humanas subjugam os indivíduos (*poder sobre*) -, ou uma força positiva pela sua capacidade fecunda (*o poder de*), força criadora de conhecimento, de coisas, de experiências (McLean, 1995, *cit. in* Pinto, 2011). Uma questão importante na análise de Foucault sobre o poder é a sua ligação com o conhecimento, no sentido da legitimação

---

<sup>15</sup> Para Fischer (1994) existem duas dimensões do poder: uma dimensão relacional que advém do facto de o poder ser considerado fruto de um processo social, o poder definido como a capacidade de impor uma vontade ao outro; e uma dimensão de dominação/submissão, em que o poder é a “expressão de uma desigualdade, de uma diferença das forças em presença para coagir um indivíduo ou grupo.” (p. 97)“

do poder das instituições de disciplina, instituições onde pontua o saber/poder de profissionais e para-profissionais especializados (os peritos): os médicos, os professores e especialistas em educação, os trabalhadores sociais (Pinto, 2011).

Conforme vimos no ponto 1.1 do Capítulo I, ao longo das diferentes fases da Sociologia das Profissões, o poder constituiu-se como um elemento importante e diferenciador nas profissões, nomeadamente, na assimetria desse poder entre profissional e cidadão-utente, baseado, muitas vezes, na desigualdade de conhecimento entre os dois. Na perspetiva dos anos 70 do séc. XX, os conhecimentos - que seriam desconhecidos e não controlados pelos cidadãos-utentes e que eram do foro dos profissionais - contribuíam para a legitimação do poder e para a criação de relações de dependência. Ainda recentemente, Branco (2009), chamou a atenção para o facto de o conhecimento apresentar-se como elemento essencial da construção do poder / influência profissional.

Mas, pode-se considerar, que também há um lado negativo desta legitimação do poder pelo conhecimento. Fook (1993 *cit. in* Healy, 2001) considera que a “ideologia do profissionalismo”<sup>16</sup> vê os profissionais como peritos que sabem mais do que os seus cidadãos-utentes acerca dos seus problemas e forma de enfrentá-los, evidenciando-se aqui uma relação hierárquica entre trabalhador e cidadão-utente. Ora, estas desigualdades entre profissionais e cidadãos replicam e reforçam os processos de opressão (Moreau, 1979 *cit. in id.*).

A visão destes autores enquadra-se na Teoria da Prática Crítica<sup>17</sup>, modelo de prática que inclui uma orientação para a mudança social emancipadora. Esta teoria defende que as diferenças de poder são inevitavelmente negativas, pelo que os profissionais defensores desta corrente teórica desenvolvem relações mais equitativas entre si e os cidadãos-utentes.

Mullaly (1993, *cit. in* Healy, 2001) chama a atenção para o facto de o poder limitado dos trabalhadores poder levá-los a explorar as diferenças de poder que existem entre eles e os cidadãos.

---

<sup>16</sup> Um dos principais pontos de crítica a este profissionalismo é que esta ideologia privilegia o saber técnico em detrimento de outros tipos de saber (Healy, 2001).

<sup>17</sup> Tradução livre de “Teoría práctica crítica” do livro “Trabalho Social: perspectivas contemporâneas” de Karen Healy (2001). Também denominado no livro por “trabalho social ativista” ou “trabalho social crítico”.

Healy (2001, p. 44), uma das defensoras desta teoria, apresenta três princípios para se conseguirem relações mais igualitárias na prática do Serviço Social:

- “diminuir as diferenças entre os trabalhadores sociais e os clientes<sup>18</sup>;
- revalorizar os conhecimentos do participante;
- garantir a responsabilidade do assistente social perante o cidadão-utente”.

Relativamente ao primeiro aspeto, a autora identifica duas estratégias a ter em consideração. Por um lado, os assistentes sociais evitarem os “sinais de categoria e autoridade” que os diferenciam do cidadão-utente. Isto pode ser feito evitando o uso de gíria profissional e adotando as formas de vestir e expressar da população com quem se trabalha. Do mesmo modo, uma abertura pessoal adequada poderá ajudar a reduzir as diferenças de poder. Por outro lado, a adoção de uma “postura igualitária radical” (*id.*), o que implica dos assistentes sociais e dos cidadãos-utentes uma aprendizagem mútua, uma partilha de conhecimentos, habilidades e tarefas em todas as fases.

Ainda no que respeita à tentativa de se conseguirem reações mais igualitárias, a valorização da experiência vivida pelo cidadão-utente (ponto em comum com a Teoria das Forças), nomeadamente a sua experiência de opressão, é considerada uma fonte mais válida de informação do que o saber técnico do profissional.

Finalmente, outra das estratégias é garantir que o assistente social responda em primeiro lugar ao cidadão-utente, o que contrasta com a convencional lealdade dos assistentes sociais às burocracias. Isto é possível através de uma partilha do máximo de informação com o cidadão-utente, permitindo-lhe, assim, poder questionar o profissional.

---

<sup>18</sup> O termo “cliente” aparece na versão traduzida para espanhol do livro “Social Work Practices: Contemporary Perspectives on Change”.



## **CAPÍTULO III:**

### **TRAJETÓRIA DA INVESTIGAÇÃO**



## 1 – DESENHO METODOLÓGICO

O presente capítulo explora o desenho metodológico da investigação apresentado sucintamente na Introdução.

A subjetividade inerente à definição de “relação” está na base desta investigação e no suporte da definição da metodologia a utilizar. Sendo o objetivo da investigação perceber as perspetivas dos profissionais sobre a relação na intervenção social, será necessário ouvi-los. Estamos, portanto, do ponto de vista do enquadramento desta investigação, perante um paradigma fenomenológico-interpretativo<sup>19</sup>, dado que se pretende a compreensão das intenções e significados que o profissional dá às próprias ações e às ações dos outros. A orientação interpretativa centra-se mais na descrição do que é único do que na descrição do generalizável, na tentativa de “entender os fenómenos na sua complexidade e particularidade” (Carrito, 2014, p.119).

Neste paradigma é inerente o papel do investigador que assume um papel central na investigação. As suas subjetividades e compreensões estão presentes e são intencionalmente consideradas, uma vez que, como afirma Costa (2009, p.135), “o principal instrumento de pesquisa é o próprio investigador”. A relação entre o investigador e o objeto de estudo é aqui inegável e, portanto, participa nesta investigação e nas suas conclusões a partir das suas vivências e valores.

Com esta investigação pretende-se, assim, dar resposta a algumas das “inquietações” sobre o papel da dimensão relacional na profissão de assistente social, a partir das perspetivas dos próprios profissionais. Foram, por isso, definidas quatro questões orientadoras para a investigação:

- Como é que os profissionais de Serviço Social percecionam a importância da “relação” na prática profissional?
- Como é que a “relação” se traduz nessa prática?
- Que entraves/facilitadores encontram à sua concretização?
- Que finalidades pode ter a relação profissional?

---

<sup>19</sup> A sociologia fenomenológica foi particularmente influenciada pelos filósofos Edmund Husserl e Alfred Schütz. A investigação fenomenológica “começa com o silêncio” (Bogdan & Biklen, 1994, p.53), o qual é crucial para captar o que se quer estudar.

O percurso metodológico foi acompanhado, nas suas diferentes fases, por uma pesquisa bibliográfica que se revelou crucial. A compreensão das questões da relação com contributos desde Biestek, autor da década de 60 que, enquadrado no seu contexto, trouxe as questões da relação no Serviço Social para o campo teórico, até Trevithick e Howe com abordagens mais recentes sobre a centralidade da relação na intervenção social, ajudaram a definir a objeto de estudo, assim como o Guião do *Focus Group*. Do mesmo modo, a pesquisa bibliográfica fez-se na área das metodologias de investigação, (com enfoque principal no *Focus Group*) e da análise de conteúdo, com os contributos substanciais de David Morgan e Manuela Terrasêca, respetivamente. O momento de análise dos resultados (Capítulo IV) evidenciou a necessidade de nova incursão por referenciais teóricos que pudessem dar suporte a novas dimensões surgidas.

Importa ainda, neste ponto, clarificar a terminologia utilizada nesta investigação para nos referirmos ao 2º interveniente da relação: o cidadão-utente. Não há um termo unânime entre os interventores sociais e, na verdade, levantam-se vozes de crítica a cada um dos termos comumente utilizados. É notório nos diálogos com esta categoria profissional que haja um certo desconforto com as terminologias. Aos usais nomes “utente”<sup>20</sup> ou “beneficiário” junta-se, algumas vezes, o termo “cliente”. Mas o rol desta terminologia não fica por estes termos. A título exemplificativo, fez-se uma recolha das expressões utilizadas pelas participantes dos *Focus Groups*. Para além de “utente” e “cliente”, são utilizadas expressões como “indivíduo”, “pessoa” “populações”, “paciente”, “pessoa que temos à frente”, “público”, “sujeito”; “pessoa com quem trabalhamos”.<sup>21</sup> Não obstante o termo “utente” ser o mais usual nos discursos, há profissionais que não o usam uma única vez, outras que, a determinado ponto da discussão, manifestam desagrado com o termo (embora o utilizem), e ainda outras que começam a dizê-lo mas corrigem de imediato.

Uma incursão simples pelos significados dos três termos mais utilizados, a partir do Dicionário de Língua Portuguesa<sup>22</sup>, revela claras diferenças entre estes e deixam antever a conceção sobre o modo como são vistos na esfera da sua participação social:

<sup>20</sup> Na terminologia anglo-saxónica utiliza-se o termo “*service users*”, cuja tradução literal para português é “utilizador de serviços”, mas que corresponderá, na Língua Portuguesa, ao termo “utente”.

<sup>21</sup> Note-se que o termo “cidadão” não faz parte da lista de termos utilizados nos *Focus Groups*, embora tenha havido uma referência a este termo, conforme se explica no ponto 3.2 do Capítulo IV (p. 79)

<sup>22</sup> In <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa>

- Utente – *pessoa que utiliza bens ou serviços públicos ou privados;*
- Beneficiário - *pessoa que beneficia de um direito ou de um privilégio; utente de um serviço; pessoa que obtém vantagem de uma situação;*
- Cliente – *pessoa que requer serviços mediante pagamento; pessoa que frequenta habitualmente o mesmo local.*

Nesta investigação, opta-se pela conjugação de dois termos “cidadão” e “utente”. Voltando às definições do Dicionário de Língua Portuguesa, define-se “Cidadão” como *um indivíduo pertencente a um estado livre, no gozo dos seus direitos civis e políticos, e sujeitos a todas as obrigações inerentes a essa condição*. O termo “cidadão-utente” remete-nos para o exercício de direitos que deve estar na linha da frente do olhar profissional. É, em primeiro lugar, um cidadão, tal como o é também o profissional, e é na base desta condição, entende-se, que dever tomar forma a relação profissional. Depois, também “utente”, porque é um cidadão que pode estar numa condição concreta perante os profissionais e instituições: é utilizador de um dado serviço, num momento e circunstância concretos. A qualquer momento, poderá deixar de ser utente, todavia, nunca poderá deixar de ser cidadão.

## **2 - ENVOLVIMENTO PESSOAL E QUESTÕES ÉTICAS DA INVESTIGAÇÃO**

Do ponto de vista da opção metodológica, refletiu-se bastante sobre o impacto que a investigação poderia ter nos outros e a forma como a investigadora se posicionaria perante o outro em cada um dos métodos.

Acima de tudo, a investigação, por maior importância que tenha, deverá ter o cuidado de minimizar o impacto negativo nos contextos, uma preocupação partilhada com Bourdieu que alerta para a necessidade de se “tentar conhecer os efeitos que se pode produzir sem saber” (2007, p. 695). Acabou por se optar pela utilização do *Focus Group*, conforme se explica mais adiante.

O objeto de estudo surgiu de uma realidade que é muito próxima da investigadora, por desempenhar um papel semelhante ao dos profissionais que fizeram parte da investigação. Deste modo, foi necessária uma redobrada atenção nas questões da imparcialidade durante a mesma. Ao fazer esta escolha parte-se, contudo, com a consciência de que o investigador, ao estar implicado na investigação, refletirá no

resultado a sua forma de ser, o seu pensamento - o mesmo *Focus Group* realizado por outro investigador potenciaria resultados diferentes.

A consciência desta implicação e a consequente busca de um distanciamento (dentro do possível) entre o “ser-profissional” e o “ser-investigador”, conduziu à definição como critério de seleção de participantes a circunstância de estes serem profissionais que não trabalhassem na cidade do Porto<sup>23</sup>. De entre os nomes que surgiram para possível participação no *Focus Group*, dois referiam-se a profissionais da esfera de trabalho da investigadora que foram, desde logo, postos de parte.

No que concerne aos cuidados a ter na investigação para salvaguarda dos princípios éticos da mesma, dois aspetos são enunciados: “o consentimento informado e a proteção dos sujeitos contra qualquer espécie de dano” (Bogdan & Biklen, 1994, p.75). Deste modo, com estas questões na linha da frente, foi entregue a cada um dos participantes do *Focus Group* um documento para preenchimento - Consentimento Informado (Apêndice 1), após terem sido explicados todos os trâmites da investigação. Relativamente ao último aspeto, este é considerado no momento da transcrição das entrevistas e na análise dos dados. Para proteção dos participantes, são ocultados não só os nomes, mas quaisquer elementos que possam ser identificadores, nomeadamente pela conjugação entre si.

### 3 – FOCUS GROUP

Esta investigação utiliza uma abordagem qualitativa, recorrendo ao *Focus Group* como técnica de recolha de informação, isto é, de escuta das perspetivas dos assistentes sociais. Para efeitos de recolha dos dados, o investigador apresenta um tópico de discussão e promove a dinamização da mesma entre o grupo. É “no contexto da interação que se espera que surjam as informações pretendidas” (Amado, 2013, p.226), a partir dos próprios intervenientes e com o mínimo de intervenção do investigador.

---

<sup>23</sup> Sendo o Porto o território de trabalho da investigadora tem, por isso, contactado com muitos profissionais desta área geográfica.

A técnica do Grupo Focal (Focus Group Studies) consiste em envolver um grupo de representantes de uma determinada população numa discussão de um tema previamente fixado, sob o controlo de um moderador que estimulará a interação e assegurará que a discussão não extravase do tema em foco.

(Amado, 2013, pp. 225-226)

A origem desta técnica<sup>24</sup> está ligada às pesquisas de mercado, nos anos 20 do séc. XX, mas terá sido posteriormente adaptado à investigação social (Carrito, 2014).

A escolha do *Focus Group* como técnica de recolha de dados para esta investigação prende-se com a pretensão de pôr em contraposição as diferentes perspetivas dos assistentes sociais sobre a dimensão relacional no Serviço Social. Foram realizados dois<sup>25</sup> *Focus Groups*, com diferentes participantes em cada um, sendo que o elemento definido *à priori* comum a todos era a sua profissão (assistente social).

Assim, a própria interação dos participantes constitui-se como elementos para a investigação. Trata-se, portanto, de uma técnica de recolha de informação vantajoso quando se pretende identificar diferenças de pensamento ou linguagens comuns sobre determinado tema (Amado, 2013), uma vez que a própria interação leva o participante a sentir a necessidade de justificar as suas posições e opiniões, enriquecendo, desta forma, a discussão.

O momento da discussão em grupo constitui a ponta visível do *iceberg* (Mitchell & Branigan, 2000 *cit. in* Silva *et. al*, 2014), a fase intermédia de um procedimento que se inicia com o planeamento e finaliza com a análise dos dados. O planeamento do *Focus Group* contou com a definição dos critérios para seleção dos participantes e contacto com os mesmos e com a elaboração de um Guião (Apêndice 2). Para a elaboração deste guião, teve-se o cuidado de manter sempre bem presente o objeto de

---

<sup>24</sup> Entre o leque de possíveis usos dos *Focus Group*, Stewart *et al.* (2007 *cit. in* Silva *et al.*, 2014, p.178) referem os seguintes como sendo os mais comuns: obtenção de informação sobre um tópico de interesse; gerar hipóteses de investigação; estimular novas ideias e conceitos criativos; diagnosticar os potenciais problemas com um novo programa, produto ou serviço; gerar impressões sobre produtos, programas, serviços, instituições ou outros objetos de interesse; compreender como os participantes falam acerca de um fenómeno de interesse, o que facilita o desenvolvimento de inquéritos ou de outros instrumentos de investigação de pendor mais quantitativo; e interpretação de resultados quantitativos obtidos previamente.

<sup>25</sup> A realização de dois *Focus Groups* teve que ver com a maior facilidade em se conseguir um encontro de datas para o trabalho.

estudo e os objetivos da investigação, assim como os aspetos a ter em consideração no desenvolvimento da discussão (informações a transmitir aos participantes, tempos previstos para cada parte da discussão) Deste modo, este Guião é mais do que um “guião de entrevista” mas, antes, constitui-se como um guia orientador para todo o momento. O guião é composto por 5 questões orientadoras da discussão, sendo que se optou por introduzir cada uma delas com uma citação de um autor (Ver Apêndice 2), a ser facultado em formato papel a cada um dos participantes. A entrega das frases teve dois objetivos: por um lado, facilitar o início da conversa, uma vez que permitia ao participante posicionar-se a favor ou contra a citação e, assim, desenvolver a sua perspetiva sobre o tema; por outro lado, trazer à discussão elementos que se considerava importantes serem explorados (por exemplo, as questões do poder na dimensão relacional), que se tornariam mais fáceis de introduzir na “voz” do autor.

Na preparação da discussão foi também equacionado um momento de “quebra-gelo” para os participantes, que consistia em pedir que cada um dissesse o seu nome e a motivação para escolherem a profissão de assistente social. Esta última questão, embora não fizesse parte da investigação, ajudava o grupo a entrar no tema, ao falar da profissão e de “si” na profissão. A primeira questão no âmbito da investigação era também a mais genérica (embora fosse o cerne da investigação – a perspetiva sobre a dimensão relacional na profissão) e as questões seguintes iam sendo mais específicas sobre os diferentes aspetos do tema. Esta é uma questão específica nos *Focus Group*, que Morgan (1997) denomina de estratégia do “funil”, em que, à medida que a discussão vai avançando, as questões tornam-se cada vez mais particulares. As questões iniciais, ao serem mais genéricas, como referem Krueger e Casey (2009 *cit. in* Silva *et. al* 2014), ajudam as pessoas a falarem e a pensarem sobre o tópico.

Estava inicialmente prevista a realização de um *Focus Group* com cerca de 6-8 elementos. Teoricamente é pouco aconselhável a realização de apenas um *Focus Group*, mas o tempo limitado para a realização da Dissertação e a complexidade que se previa (e que se efetivou) para a constituição de um grupo de participantes levaram à primeira opção de apenas se realizar um grupo. Esta opção era, contudo, acompanhada de uma escolha criteriosa de participantes que permitisse um grupo heterogéneo nos mais diversos aspetos (ver subcapítulo 1.3).

Mas a complexidade que se previa evidenciou-se ainda maior. A fraca adesão à investigação por motivos de indisponibilidade dos assistentes sociais contactados para as datas propostas levou a que o 1º *Focus Group* se realizasse apenas com 4



elementos<sup>26</sup>. Não obstante o interessante e profícuo leque de resultados que saíram deste momento, considerou-se que seria importante completar a recolha de dados com a realização de mais um *Focus Group* com novos elementos. Assim, cerca de um mês depois, voltou a realizar-se um novo *Focus Group*, igualmente com 4 participantes, apesar dos esforços em vão para o envolvimento de mais pessoas. No total, foram contactadas 18 pessoas para solicitar a sua participação na investigação, tendo participado apenas 8. De seguida damos conta do processo que esteve na base desta seleção.

### 3.1 – SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

Para a constituição de um *Focus Group* é importante que os elementos tenham características em comum e relevantes para o tema em discussão. O grupo desta investigação era totalmente composto por assistentes sociais, dado que o estudo pretendia perceber as perspetivas destes profissionais sobre a dimensão relacional na profissão.

Conforme explicado anteriormente, estava prevista a realização de um único *Focus Group* com cerca de 6 a 8 assistentes sociais. No entanto, este número máximo foi possível de ser atingido através da realização de dois Grupos.

Para a seleção dos participantes na investigação, pretendia-se que, para além de serem assistentes sociais (fator obrigatório e inalterável), também:

- 1) fossem de épocas de formação distintas;
- 2) fossem de contextos laborais diversos – organizações com perfis distintos (público/privado; associação/IPSS);
- 3) tivessem funções distintas nas organizações em que trabalham - profissionais que estivessem na linha direta de atendimento à população e profissionais que exercessem funções de direção/gestão das organizações.

---

<sup>26</sup> O grupo inicial era composto por 6 elementos e, apenas por ter este número mínimo de participantes, se decidiu avançar com a realização do Grupo de Discussão Focalizada na data proposta. No entanto, na noite anterior, uma das participantes avisou que não poderia participar por motivos de doença e, no próprio dia, um outro elemento não apareceu. Estas desistências de última hora não deixaram oportunidade para se tentar substituir as suas falhas, tendo o *Focus Group* Focalizada que avançar apenas com 4 participantes.

Estes elementos diferenciados tinham não só a função de heterogeneizar o grupo, como também servir de elemento comparativo na análise das respostas. À medida que a investigação foi avançando, foi-se refletindo na possibilidade de poder vir a ser interessante relacionar as perspetivas dos profissionais sobre a dimensão relacional com outro tipo de características do participante (nomeadamente com o género<sup>27</sup>, as crenças religiosas, as práticas prévias e/ou atuais de voluntariado, entre outros). No entanto, são reflexões que terão que ficar para outra investigação.

Para além dos pontos referidos anteriormente, é considerado vantajoso que a seleção dos participantes tenha em linha de conta que estes não se devem conhecer (Amado, 2013) para que se sintam mais livres na expressão do seu posicionamento sobre o tema. No entanto, e como se tinha já anteriormente previsto, este foi um elemento que teve que ser deixado de parte para garantir alguma celeridade no processo de organização do grupo.

Para a seleção e contacto com os participantes contou-se com o apoio da Coordenadora da Delegação Norte da Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS)<sup>28</sup>. Esta opção surgiu por esta Associação ter como sócios um grande número de assistentes sociais, o que se pensava ser um elemento facilitador para chegar a um grande número de participantes. Por esta razão, foram transmitidos os critérios de seleção à Coordenadora da APSS - Delegação Norte que iniciou os contactos diretamente com os participantes via email, explicando sucintamente os objetivos da investigação e propondo um conjunto de datas que deveriam ser escolhidas via preenchimento *online*<sup>29</sup> para facilitar a definição de um dia para o *Focus Group*. Os contactos iniciais revelaram-se insuficientes, pelo que foi necessário definir um novo conjunto de pessoas a contactar para se chegar ao número desejado de participantes.

---

<sup>27</sup> Houve uma tentativa de, já nesta investigação, incluir elementos dos dois géneros no grupo de participantes, embora não tenha sido definido como um critério de seleção, uma vez que não seria feita nenhuma análise comparativa entre as respostas de cada um dos géneros.

<sup>28</sup> Em 16 de Janeiro de 1978, nos termos gerais da Lei e do Decreto-Lei 594/74 de 7 de Novembro, constitui-se uma associação sem fins lucrativos, denominada “Associação dos Profissionais do Serviço Social”, de âmbito nacional e sede em Lisboa. Conta atualmente com cerca de 2000 sócios. A APSS tem como principais atividades: Supervisão e Formação; Promoção de Grupos de Trabalho; Centro de Documentação; Produção e difusão de documentos de carácter técnico; Edição de Publicações Periódicas e outras; Intercâmbio com editoras; Estudo sobre o Serviço Social em Portugal. *In* <http://www.apross.pt/sobre-a-apss/>

<sup>29</sup> Através de [www.doodle.com/pt/](http://www.doodle.com/pt/)

Pelo caminho, foram-se perdendo alguns critérios, nomeadamente as pessoas não se conhecerem, mas dada a dificuldade em encontrar assistentes sociais disponíveis, teve que se relevar este fator.

Para a realização do 2º *Focus Group* voltaram a ser contactados os assistentes sociais que não tiveram oportunidade de participar no 1º momento. Mas, mais uma vez, a adesão foi fraca, pelo que se fizeram outros contactos, tendo para isso sido muito útil a participação dos próprios elementos ao facultarem contactos de amigos profissionais da mesma área, até se conseguirem os 4 participantes.

Os elementos homogêneos entre todas as participantes - para além da formação académica em Serviço Social que era fator obrigatório - foi o facto de todas estarem a exercer a profissão e o género (Feminino) que, apesar de não ser uma pretensão nesta investigação, acabou por acontecer desta forma pelos constrangimentos já referidos inerentes à organização dos participantes para o *Focus Group*<sup>30</sup>.

Apesar das dificuldades encontradas, foi possível constituir um grupo que correspondesse às exigências de heterogeneidade (a nível de ano de formação, local de trabalho e função na organização) enunciadas anteriormente, conforme se comprova na tabela seguinte:

**Quadro 2 – Caracterização das participantes**

FOCUS GROUP	GÉNERO	IDADE	ANO DE FORMAÇÃO	LOCAL DE TRABALHO	FUNÇÃO NA ORGANIZAÇÃO
<b>I</b>	Feminino	66	1972	Escola do Ensino Superior	Docente
	Feminino	49	1992	IPSS - Centro Comunitário	Direção Técnica
	Feminino	41	2013	Junta de Freguesia – GIP	Técnica/ Animadora GIP
	Feminino	40	2004	IPSS – Protocolo de RSI	Técnica
<b>II</b>	Feminino	41	1998	Empresa - Serviço Apoio Domiciliário	Técnica / Terapeuta
	Feminino	50	1989	IPSS – Centro Comunitário	Técnica
	Feminino	60	1979	Escola do Ensino Superior	Docente
	Feminino	27	2011	IPSS – Centro Comunitário	Técnica

<sup>30</sup> Estava prevista a presença de um elemento do sexo masculino no 1º *Focus Group* que acabou por não comparecer. Este mesmo elemento e um outro igualmente do sexo masculino foram convidados para o 2º *Focus Groups* mas também não lhes foi possível comparecer.

Neste processo de seleccionar “quem estivesse disponível” aconteceu que, em ambos os *Focus Groups*, estivessem co-presentes professoras<sup>31</sup> e suas ex-alunas e, num dos Grupos, uma técnica e respetiva coordenadora num anterior local de trabalho. Por isso, não só as pessoas se conheciam, como já teria havido entre algumas delas uma relação “vertical”: professor-aluno; coordenador-coordenado. A dificuldade em encontrar elementos disponíveis para participar na investigação levou a que se acabasse por descurar um aspeto crucial na preparação do *Focus Group* que é a criação de um ambiente confortável que facilite a participação (Krueger & Casey, 2009; Morgan, 1998 *cit in* Silva *et al.*, 2012), nomeadamente evitando que se juntem no mesmo espaço, por exemplo, trabalhadores e chefias. No entanto, pode-se considerar que este constrangimento somente se fez sentir de forma ligeira num dos grupos, não provocando as dificuldades de participação nem o enviesamento de dados que se poderia esperar da situação.

### 3.2 – DESENVOLVIMENTO DAS SESSÕES

O *Focus Group* teve início com uma explicação sobre a investigação que estava a ser feita, as motivações da investigadora para o tema e os aspetos logísticos do momento. Pediu-se autorização para a gravação via áudio da discussão, o que foi comumente aceite.

O primeiro *Focus Group* foi realizado no Instituto Superior de Serviço Social do Porto (ISSSP), na Senhora da Hora – Matosinhos – e teve a duração de 1 hora e 30 minutos. O local, de acesso fácil para quem vinha de fora do Porto, tornou-se desde logo evidente, dado que os primeiros contactos com os participantes surgiram numa reunião da APSS que se realiza usualmente nesse mesmo local.

A discussão aconteceu numa sala recatada do ISSSP, sem quaisquer interrupções e isento de barulhos externos. O grupo era constituído por 4 participantes do sexo feminino, sendo que uma delas havia sido professora das outras três. Este foi um aspeto considerado negativo na organização do grupo, uma vez que, como as respostas foram sempre muito semelhantes às respostas da docente participante (que normalmente tomava a dianteira na resposta às perguntas), ficou a dúvida sobre como seriam os

---

<sup>31</sup> Nenhuma das professoras havia, contudo, lecionado aulas à investigadora durante o seu período de formação em Serviço Social.

posicionamentos das profissionais sobre as questões se a professora não estivesse presente.

Como já referido, cada uma das cinco perguntas tinha uma frase introdutória mas optou-se por não entregar duas das frases que teriam menos relevância no apoio à discussão e porque, pelo encadeamento do debate, entregá-las iria causar distração e transtornar a fluidez da discussão. Aquando da realização do segundo *Focus Group*, optou-se por entregar as mesmas três frases. Foi possível fazer-se as cinco questões aos dois grupos, por uma ordem diferente do guião, aproveitando o encadeamento das intervenções, e mais algumas que se mostraram pertinentes para o tema perante o que estava a ser dito.

O segundo *Focus Group*, realizado um mês após o primeiro, teve um início mais atribulado: a discussão começou com cerca de 40 minutos de atraso e foi antecedida por um momento mais adverso entre duas das participantes. Estava previsto o local do *Focus Group* ser novamente o ISSSP mas, para evitar a desistência à última hora de uma das participantes (ficando apenas três elementos) foi alterado para o local de trabalho da mesma (pós horário laboral, portanto sem constrangimentos externos). Esta alteração foi o motivo do constrangimento inicial entre participantes, mas acabou por não influenciar o bom ambiente que se criou durante a discussão que durou perto de 1 hora e 40 minutos. Com este atraso inicial, e sabendo de antemão que uma das participantes tinha obrigatoriamente de sair a determinada hora, optou-se por não realizar o quebra-gelo<sup>32</sup>, partindo-se de imediato para a 1ª questão do guião.

Durante as intervenções neste 2º Grupo, houve constantes sobreposições de vozes, o que dificultou a posterior transcrição e a compreensão de alguns raciocínios. Igualmente, os telemóveis foram elementos desestabilizadores, um por tocar em simultâneo com uma intervenção de uma participante e outro que fez um dos elementos sair por breves instantes da discussão<sup>33</sup>, embora tivesse regressado a tempo de responder à questão que estava em discussão.

As questões ligadas à própria profissão, às dificuldades quotidianas dos profissionais, à formação e à necessidade de regulação profissional (designadamente através da criação da Ordem dos Assistentes Sociais) foram muito abordados neste 2º

---

<sup>32</sup> Exatamente por ser apenas um quebra-gelo e porque só foi realizado num dos grupos, os elementos recolhidos neste momento não são analisados no âmbito desta investigação.

<sup>33</sup> A participante avisou no início do *Focus Group* que poderia ocorrer a necessidade de atender o telefone.

Grupo que evidenciava uma forte necessidade de falar destes temas, tendo sido difícil, algumas vezes, reconduzir a discussão.

Tal como no 1º grupo, também neste participou uma docente que havia sido professora de, pelo menos, duas das participantes. Mas, ao contrário do 1º grupo, não se fez sentir qualquer constrangimento ou limitação nas intervenções das participantes por este fator.

Em ambos os grupos evidenciou-se uma diferença entre os elementos no que concerne à sua participação. Alguns elementos limitaram-se a responder diretamente às perguntas, outros criaram mais diálogo intervindo em vários momentos; uns foram sucintos na exploração do tema, outros encadearam vários temas na mesma resposta. Do ponto de vista da postura da investigadora houve diferenças do 1º para o 2º grupo. No 1º *Focus Group* foram colocadas algumas questões no sentido de aprofundar ideias mas que, talvez por serem mais controversas, não obtinham muito retorno das participantes. Assim, no 2º *Focus Group*, as intervenções da investigadora foram apenas no sentido de redirecionar o grupo para o tema e colocar as questões da investigação.

#### **4 - ANÁLISE DOS DADOS**

A análise de dados é, segundo Bogdan & Biklen (1994), uma organização sistemática dos dados recolhidos com o fim último de aumentar a compreensão desses materiais e permitir, assim, expor perante os outros aquilo que se encontrou.

Não esquecendo que o investigador tem um papel interpretativo, dentro do paradigma em que se desenvolve esta investigação, terminado o momento da recolha de dados nos dois *Focus Groups*, partiu-se para a análise dos mesmos com recurso à técnica de Análise de Conteúdo. A análise de conteúdo trata-se de uma” técnica que permite a classificação de material, reduzindo-o a uma dimensão mais manejável e interpretável, e a realização de inferências válidas a partir desses elementos” (Weber, 1990 *cit. in* Lima, 2013, p. 7).

O resultado dos diálogos dos *Focus Groups* foram transcritos, atividade que, tal como referido, se veio a revelar bastante complexa pela efusividade das intervenções que aconteciam, não raras vezes, em simultâneo. Numa tentativa de facilitar a transcrição e análise dos dados, durante o *Focus Group*, optou-se por ir registando numa tabela a ordem das intervenções. Para cada pergunta, ia sendo registado quem falava,

atribuindo uma numeração ordinal às intervenções. Este tipo de registo facilitou os primeiros momentos de transcrição, deixando depois de ser necessário com o expectável reconhecimento das vozes.

Após a transcrição, o “*corpus* de análise” (Terrassêca, 1996) foi lido várias vezes para, assim, se dar início ao processo de definição de “categorias de codificação” (Bogdan & Biklen, 1994). Esta categorização baseou-se no referencial teórico da investigação e nas questões da mesma. Bogdan & Biklen (1994) defendem que existem diversos tipos de categorias<sup>34</sup> de codificação que poderão ser usadas isoladamente ou em simultâneo numa mesma investigação. Para a análise dos dados recolhidos, foram definidas 8 categorias de análise. O processo de categorização passou por algumas etapas, sendo que algumas destas categorias derivam diretamente da revisão bibliográfica, das questões iniciais de investigação e consequentes perguntas do Guião elaborado para a realização do *Focus Group*. Surgiram, porém, outras categorias no momento de análise dos próprios resultados da discussão, a qual, ao enveredar por determinados contornos, evidenciou esta necessidade, como é o caso, por exemplo, das categorias “Relação de poder” ou “Perspetivas dos profissionais sobre o cidadão-utente”.

A tabela seguinte dá conta das categorias de análise definidas para esta investigação:

---

<sup>34</sup> Bogdan & Biklen (1994, p.222-228) definem como categorias de codificação: “códigos de conteúdo”, “códigos de definição de situação”, “perspetivas tidas pelos sujeitos”, “pensamentos dos sujeitos sobre pessoas e objetos”, “códigos de processo”, “códigos de atividade”, “códigos de estratégia”, “códigos de acontecimentos”, “códigos de relação e estrutura social”, “códigos de métodos” e “sistemas de codificação preestabelecidos”.

**Quadro 3 – Categorias de análise**

QUESTÕES DA INVESTIGAÇÃO	CATEGORIA DE ANÁLISE
<i>Como é que os profissionais de Serviço Social percebem a importância da dimensão relacional na prática profissional?</i>	<b>O lugar da dimensão relacional no Serviço Social</b>
	<b>Perspetivas sobre a profissão de assistente social</b>
<i>Como é que a “relação” se traduz nessa prática?</i>	<b>A relação traduzida na prática</b>
	<b>Relação de poder</b>
<i>Que entraves encontram à sua concretização?</i>	<b>Condicionantes da relação e consequências</b>
	<b>Perspetivas do assistente social sobre o cidadão-utente</b>
<i>Que finalidades pode ter a dimensão relacional na profissão?</i>	<b>Objetivos da relação</b>
	<b>Sucesso / Insucesso da relação</b>

Após a definição de categorias utilizaram-se cores diferenciadoras para selecionar os excertos da transcrição que correspondiam a cada categoria. Num momento seguinte, a informação foi sintetizada em forma de grelha de análise de conteúdo, momento em que se fizeram algumas alterações à categorização dos excertos ou se optou por incluí-los em mais do que uma categoria.

Cumprindo o compromisso de proteção das participantes e confidencialidade nos seus contributos, foi atribuído um código a cada uma das participantes para identificação dos excertos. Assim, por exemplo, o código "E1,FG1" corresponde à Entrevistada 1 do *Focus Group* 1; o código "E5,FG2" corresponde à Entrevistada 5 do *Focus Group* 2; e assim sucessivamente. Estes códigos foram atribuídos aleatoriamente, sem haver qualquer correspondência com a ordem de apresentação das participantes feita no Quadro 2.

No capítulo seguinte são apresentados e analisados os resultados da investigação.



**CAPÍTULO IV:**  
**PERSPETIVAS SOBRE A RELAÇÃO NO SERVIÇO**  
**SOCIAL**



## 1 - “A RELAÇÃO É O CORAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL”

Sendo o propósito desta investigação conhecer as perspetivas dos assistentes sociais sobre a dimensão relacional no Serviço Social, a primeira questão que se levanta é como é que percebem a relação na prática profissional e que importância lhe atribuem. Para além dos contributos sobre esta temática, retratadas em 1.1, os diálogos acabaram por enveredar pelas reflexões sobre a própria profissão de assistente social, como se apresentará em 1.2.

### 1.1 - O LUGAR DA DIMENSÃO RELACIONAL NO SERVIÇO SOCIAL

Na categoria “O lugar da dimensão relacional no Serviço Social” pretende-se perceber, nos discursos dos participantes dos *Focus Groups*, a importância que atribuem à dimensão relacional na sua profissão. Apesar de, ao longo de todo o tempo de discussão, se encontrar referências a esta categoria, foi principalmente no início dos *Focus Groups* que se evidenciaram a maior parte das respostas, ao demonstrarem concordância com a frase de Trevithick (2003) que foi facultada aos participantes para auxiliar a reflexão: “No passado, a relação entre os clientes e os assistentes sociais era vista como o “coração do serviço social” (Collins & Collins, 1981, p. 6) e essencial para uma boa prática. Mas, nos últimos anos, a sua importância e valor tornaram-se “confusos e ambivalentes (Howe, 1998a, p. 45).”

De um modo geral, os participantes foram unânimes em atribuir um lugar central e de forte importância à dimensão relacional na profissão de assistente social:

“(…) o Serviço Social, a sua essência, é a relação entre o profissional e as populações (...) a relação é a questão, a base da profissão (...)”

(E1, FG1)

“É a essência do Serviço Social é isso mesmo: é estar de coração, é estar desprendido de julgamentos e de julgar o outro e de pensar pelo outro e mais o trabalhar com o outro e não para o outro.”

(E3, FG1)

“(…) a relação é o centro da comunicação entre o profissional e o utente.(...) a questão da relação é uma questão central.”

(E5, FG2)

*“(...) a relação é o coração do Serviço Social.”<sup>35</sup>*

(E6, FG2)

*“(...) a profissão da relação é a base do Serviço Social (...)” “A relação entre o Assistente Social e a pessoa é, de facto, o coração do Serviço Social.”*

(E7, FG2)

Esta importância atribuída pelas participantes acontece também desde os primeiros tempos da profissionalização do Serviço Social e, embora possa ter havido fases da história e correntes teóricas que relativizam esta importância, de um modo geral, a relação é valorizada no Serviço Social, tendo já encontrado confirmação em diversos estudos (*cit in* Howe, 2009).

Uma das participantes, ao falar da sua perspetiva sobre a dimensão relacional, utiliza a expressão *“coração como centro”* (E7, FG2). Remete-nos para a distinção que Amaro (2012) faz entre a esfera da “cabeça” e a esfera do “coração”, quando pretende diferenciar a valorização de procedimentos e o desenvolvimento de relações.

Mas algumas participantes do *Focus Group* não só atribuíram um lugar central à dimensão relacional no Serviço Social, como, inclusivamente, estabeleceram uma relação de causalidade entre a dimensão relacional e a possibilidade de realmente acontecer uma intervenção social:

*“Ou há uma relação empática ou não conseguimos trabalhar com a família.”*

(E2, FG1)

*“(...) sem criar relação acho que não é possível termos aqui uma intervenção social.”*

(E4, FG1)

*(...) sem relação, sem que nós estabeleçamos com a pessoa que nos vai pedir ajuda - entre aspas -, relação, não é possível fazer trabalho”* (E6, FG2)

A relação de causalidade evidenciada por estas três participantes alinha-se com a reflexão de Trevithick (2003) sobre a dimensão relacional, ao vê-la como um meio e não um fim em si mesma. Esta é uma perspetiva que a autora considera que não será adotada por todos os assistentes sociais desde a época de 1970, mas que neste grupo aparece evidenciada.

Não obstante esta concordância generalizada sobre a importância da dimensão relacional na profissão de assistente social, várias participantes reconheceram-lhe uma certa ambiguidade - *“E há relações e relações”* (E1, FG1) nos últimos tempos entre os

---

<sup>35</sup> Realce nosso

profissionais, como havia sido já referido por Howe (1998) e uma certa complexidade no estabelecimento dessa relação:

*“(...) a relação tem muito de saber inclusivamente científico, para a gente perceber isto, mas tem também muito de saber intuitivo e tácito.”*

(E1, FG1)

*“A relação é muito, é difícil (...) porque é preciso uma estrutura muito grande nossa”*

(E8, FG2)

*“(...) tudo isto é muito confuso, muito líquido”*

(E7, FG2)

Esta ambiguidade e mesmo confusão mereceram alguma reflexão entre os elementos de um dos *Focus Group* que as atribuíram, fundamentalmente, a dois fatores: formação académica na área do Serviço Social deficitária e difusa, e ambivalência e diluição de valores morais e de carácter considerados inerentes à sociedade atual.

## **1.2 - PERSPETIVAS SOBRE A PROFISSÃO**

Não estando inicialmente prevista como questão autónoma, o certo é que os discursos das participantes centraram-se muito sobre a própria profissão de assistente social, o que se entende pela íntima relação com o tema em análise. Foram várias as expressões das suas “perspetivas sobre a profissão”.

Em primeiro lugar, foram feitas várias referências sobre aquilo que as participantes entendiam ser a função genérica dos assistentes sociais, indo muito de encontro à visão socialista-coletivista de Malcom Payne (1996 *cit. in* Payne, 2002) no sentido em que a profissão procura que as pessoas mais desfavorecidas possam conquistar poder sobre as suas vidas:

*“(...) o nosso papel é fazer com que as pessoas, que os seus direitos sejam respeitados, que os direitos sociais sejam mantidos e ampliados e que as pessoas tenham acesso àquilo que permite uma sociedade mais igual, mais justa (...) acho que o nosso papel (...) é tentar criar condições para que o ambiente seja mais favorável aos seres humanos, que favoreça realmente o bem estar e a igualdade social, a justiça social. (...) O nosso trabalho é abrir perspetivas para que as pessoas, em qualquer contexto, possam estar e possam afirmar-se como pessoas com os seus direitos”*

(E1, FG1)

*“(...) um assistente social tem que se constituir sempre numa figura de vinculação com o seu utente, paciente, o que for”*  
(E5, FG2)

*“(...) é também uma função que nós temos educativa - também entre-aspas - de mudança de vida daquela pessoa.”*  
(E6, FG2)

*“(...) temos uma profissão que luta pela autonomia da pessoa.”*  
(E6, FG2)

*“A génese da nossa profissão é essa. Onde é que eu quero chegar? À minimização de focos de desigualdade. (...) o profissional serve para servir a sua comunidade, a sua pessoa.”*  
(E7, FG2)

Estas funções, contudo, ficam por vezes comprometidas devido às dificuldades que os assistentes sociais enfrentam hoje na sua condição laboral:

*“Para autonomizar, eu tenho que me juntar às pessoas que vão reivindicar, que vêem em mim um modelo. Se eu estou precária, como é que eu vou para a linha da frente, como é que eu vou organizar um movimento e ajudar? (...) como é que eu vou contra a minha entidade patronal?”*  
(E7,FG2)

*“(...) um técnico que, às vezes, até está numa situação de precariedade no trabalho e tal e depois vê (...) que a pessoa não dá um passo, não é? É muito frustrante viver estas situações (...).”*  
(E1FG1)

A questão da precariedade foi debatida de forma espontânea pelas participantes dos *Focus Groups* e igualmente referida pela Presidente da APSS aquando da celebração Dia Mundial do Serviço Social, a 15 de março de 2016 - *“Uma pessoa que se sente maltratada ou não se sente dignificada no seu trabalho corre o risco de não conseguir exercer bem a sua profissão”* (In Público).<sup>36</sup>

As participantes recordaram ainda a responsabilidade perante o outro inerente à profissão, uma vez que as decisões tomadas pelos profissionais podem ter consequências muito diversificadas para a vida do cidadão-utente.

---

<sup>36</sup> In <https://www.publico.pt/sociedade/noticia/associacao-denuncia-condicoes-precarias-em-que-trabalham-os-assistentes-sociais-1726003>, notícia de 13/03/2016.

*“Claro que nas profissões da relação, essas coisas são mais notórias, porque olha, um mau mecânico estraga o carro e pronto, estragou o carro; o eletricitista faz uns curtos circuitos.*

*Nós estamos a trabalhar com pessoas e aí, se calhar, causam-se danos e, às vezes, numa prática qualquer em que estejas tu à frente, podem-se estar ali a causar danos irreversíveis e, se calhar, as pessoas a tomarem caminhos, e nós podemos influenciar para o bem e para o mal, não é?”*

(E6, FG2)

Igualmente, a própria postura dos profissionais foi discutida entre as participantes, sendo que foram feitas muitas referências, tais como “há profissionais que...”, “há colegas que...”, há muitos assistentes sociais que...”. Nesta reflexão, as participantes identificaram posturas das quais se demarcam e com as quais não estão de acordo:

*“Não é deste ponto de vista, ‘agora eu atendo-te quando eu muito bem quiser porque eu até... sou eu... é a mim que me apetece e eu vou-te atender daqui a 10 min ou se me apetecer daqui a 15’. Ou eu até: ‘tu vens aqui, ah precisas que eu te pague a luz? Tens a luz cortada? Ah sim? Então vamos ver se te portas bem, aí e não sei quê, olhe da outra vez que cá veio tratou-me muito mal, portanto agora não sei quê’. Porque isto é muito utilizado, nomeadamente nas equipas de RSI e naquelas estruturas em que têm realmente o poder económico de dar ou de pagar a luz ou pagar a casa.”*

(E6, FG2)

A intervenção desta participante refere um aspeto da profissão que Rodrigues (2005) tinha já dado conta que é a “função controladora e moralizadora” do Serviço Social que, não só era muito comum noutras épocas da história da profissão, nomeadamente após a 2ª Guerra Mundial, como se trata, considera a autora, de uma postura que encontra ainda expressões na atualidade. Esta atitude moralizadora evidenciou-se também nos discursos durante o *Focus Group*:

*“mas está a dizer que não tem sorte? Se as pessoas tiveram sorte como [diz]... é porque de facto cumpriram as regras e formalizaram o pedido que foi autorizado. A senhora para isso tem de o fazer [o mesmo].”* [a participante reproduziu em discurso direto o que havia dito a uma cidadã-utente no dia anterior]

(E4, FG1)

Estas posturas que vão no sentido da moralização do cidadão-utente e até de juízos de valor encontraram explicação na voz de algumas participantes, mais uma vez, em função da formação académica dos profissionais:

*“(...) acho que há muitos profissionais de Serviço Social mal formados (...) as várias gerações de assistentes sociais que passaram por lá [em estágio] cada vez eram mais detentores do juízo de valor”.*

(E6,FG2)

Contudo, outra das participantes invoca outra razão explicativa destas questões que está ligada à formação pessoal do próprio assistente social:

*“(...) esta questão da vocação (...) eu acredito que realmente há pessoas que têm mais sensibilidade (...) há coisas que vêm com o saber fazer, há outras que têm que vir um bocadinho dos nossos valores, da nossa socialização.(...) eu acho que esta questão do perfil profissional é tão importante, porque há coisas que não se aprendem. ”*

(E8,GF2)

Pena (2013) havia já referenciado esta importância dos atributos pessoais e competências dos assistentes sociais, sendo crucial a combinação das suas características pessoais com “ações concretas que provoquem mudanças nas circunstâncias que envolvem a pessoa” (p. 66). Do mesmo modo, também Fook (1993, cit. in Healy, 2001) apresenta uma crítica à ideologia do profissionalismo, ao privilegiar o saber técnico em detrimento de outros tipos de saber.

Esta importância atribuída à formação pessoal foi ainda evidenciada por outra participante que, durante a discussão, perguntava retoricamente: *“estamos sempre a trabalhar o ‘saber fazer’ (...) Quem é que ensina, onde é que há espaço na academia e na prática profissional (...) que ensinam ‘saber ser’?”* (E7,FG2). Esta é uma perspetiva concordante com Granja (2008, p. 393) que considera que “não basta *saber*; para agir é preciso *ser* para querer e mobilizar-se como instrumento do seu próprio trabalho, atribuir sentido à atividade e apresentar-se como profissional no contexto das interações.”

Mostrou-se claro que as participantes consideram que os assistentes sociais são profissionais da relação com uma função de promoção de bem-estar e mudança na vida do cidadão-utente culminando na sua autonomia. Consideram também que a profissão atravessa tempos complicados que condicionam os seus propósitos, tendo isto uma influência direta na dimensão relacional da profissão. Concretamente, as participantes expuseram dois motivos para estas recentes dificuldades: lacunas na formação académica dos assistentes sociais e as características pessoais dos profissionais.



## 2 – “***MOSTRAR REALMENTE QUE EU ESTOU COM ELE***”

No discurso das participantes procurou-se igualmente entender como é que acontecia na prática a relação à qual atribuíram grande importância. Esta questão não foi colocada de forma direta às participantes, mas apreendida nos seus discursos, através dos exemplos práticos que davam ou na definição concreta da relação.

### 2.1- A RELAÇÃO TRADUZIDA NA PRÁTICA

Ao longo do discurso das participantes do *Focus Group*, evidenciaram-se algumas perspetivas sobre como esta dimensão relacional se expressa e se deverá expressar no dia-a-dia:

*“(...) aquelas questões básicas da relação que é olhar a pessoa nos olhos, estar atenta ao que ela diz”*

(E1, FG1)

*“(...) é necessário que o profissional vá construindo esse vínculo, vá garantindo essa capacidade de relacionamento de confiança, empático.”*

(EG5, FG2)

*“(...) olhar para a pessoa, ouvi-la, não fazê-la esperar 10 minutos [pelo atendimento].”*

(E7, FG2)

*“A gente tem que ter uma atitude de quase tábua rasa perante a pessoa que está ali à nossa frente, para não fazer juízos de valor e conseguirmos também realmente criar a tal relação empática”*

(E6, FG2)

As atitudes e posturas referidas pelas participantes são concordantes com as perspetivas teóricas dos autores que enfatizam a relação. Assim, consegue-se encontrar nos seus discursos, uma influência do defendido por Carl Rogers (2009)<sup>37</sup>, designadamente na referência a atitudes de empatia, aceitação incondicional e construção de relações de confiança. Para além disso, e de novo em linha com Carl Rogers, uma participante referiu a *“(...) questão do respeito pelo outro, esta questão de a gente se desprender (...) A gente desprender-se daquilo que somos nós, dos nossos*

---

<sup>37</sup> Carl Rogers é um autor trabalhado na formação académica de assistentes sociais numa das Escolas de Ensino Superior onde a maior parte das participantes concluiu os seus estudos.

*valores e respeitar os valores que são dos outros. O (...) pôr-se no lugar do outro.*” (E6, FG2). Do mesmo modo, as atitudes evidenciadas no discurso das participantes aproximam-se dos princípios propostos por Biestek (1960)<sup>38</sup>, não obstante se tratarem de princípios construídos em contextos diferentes dos atuais:

*“(...) confiança, congruência, respeito pela individualidade”*  
(E7, FG2)

*“(...) temos que estar ali completamente abertos a tudo aquilo que eles nos estão a dizer e levar da melhor forma.” “(...) até porque o papel do assistente social não é criar juízos de valor.”*  
(E2, FG1)

*“(...) mostrar realmente que eu estou com ele”<sup>39</sup>. (...) não estou ali para exercer um efeito controlador, não estou ali para fazer queixa.*”  
(E3, FG1)

Apesar de se referirem à relação na prática, estes excertos não deixam de ser elucidativos quanto a perspetivas (desta vez não diretamente sobre o peso da relação na profissão) sobre como deve ser essa relação na prática profissional. Por isso, algumas participantes deram conta que, não obstante a ideia que se possa ter, efetivamente e na prática, a relação pode assumir contornos diferentes do que esperariam, como dão conta os exemplos seguintes:

*“(...) se estiver alguém no café e se eu entrar, as pessoas têm que me pagar o café. E, portanto, eu a princípio reagi bastante. Porque eu não considero isso legítimo. Só que comecei a reparar que as pessoas ficavam muito zangadas (...) não estou ali para me andarem a pagar cafés [mas] só para perceber que é preciso também ver o contexto da relação. (...) Faz parte da relação.(...) Claro que, depois, podemos aqui construir a relação de igualdade. Mas, às vezes, isto só para dizer que às vezes os conceitos éticos que nós temos, têm que se apreciar bem no contexto o que fazer para garantir a situação de igualdade.”*  
(E1, FG1)

*“E mesmo com a própria pessoa, o que resulta bem quando estamos a tratar de um problema específico, já não resulta se calhar se for numa outra situação, num outro momento, num outro contexto, com essa mesma pessoa passado 15 dias.”*  
(E4, FG1)

---

<sup>38</sup> Ver Capítulo II, p. 32

<sup>39</sup> Realce nosso

Neste sentido, surgiram várias intervenções das participantes a evidenciar a necessidade de reflexão constante sobre a prática profissional por parte dos assistentes sociais, assim como a urgência de espaços que promovam esta reflexão. Esta constatação foi mais evidente num dos Grupos, cuja discussão enveredou intensivamente sobre a própria profissão e o perfil profissional do assistente social, tendo sido conclusão da discussão que os assistentes sociais, pelo carácter complexo e multidimensional dos problemas com que trabalham, devem promover esta reflexão e questionamento constantes quer individualmente, quer nos seus contextos laborais ou entre pares. Podemos considerar que as posições tomadas pelas participantes sobre a profissão correspondem à visão reflexivo-terapêutica de Payne (1996; 2002).<sup>40</sup>

De forma unânime, as participantes evidenciaram a complexidade do estabelecimento de uma relação com o cidadão-utente, quer do ponto de vista do tempo exigido para a construção dessa relação, quer do ponto de vista do investimento e envolvimento do profissional:

*“(...) as tarefas da comunicação devem ser as tarefas que mais tempo devem ocupar o profissional.”*

(E5, FG2)

*“(...) estarmos realmente a estabelecer relação com a pessoa que leva a um trabalho muito mais demorado, muito mais de investimento nosso também nessa pessoa.”*

(E6, FG2)

*“(...) uma relação de ajuda demora muito tempo a ser construída, não é num espaço de 6 meses que se faz.”*

(E6, FG2)

*“(..) dá trabalho ir conversar com a pessoa, dá muito trabalho acreditar na pessoa e encaminhá-la.”*

(E8, FG2)

Podemos verificar que, apesar do reconhecido papel da dimensão relacional no Serviço Social e de um entendimento generalizado sobre como deve ser a relação na prática – evidenciando as aspetos e referenciais teóricos que prevalecem no tempo – o quotidiano da profissão demonstra que esta é uma dimensão complexa e exigente, que requer do profissional uma atenção constante e um forte investimento de si.

---

<sup>40</sup> Surgiram outras considerações no decorrer das discussões que remetem para outra das visões da profissão propostas por Malcom Payne, conforme referido no ponto 1.2 deste capítulo.

## 2.2 – O PODER NA RELAÇÃO

Os relatos sobre a prática evidenciaram posturas de/perspetivas sobre o poder que fizeram merecer uma análise específica sobre este tema. Não obstante uma das questões entregues às participantes falar especificamente do poder – ou da sua desigualdade – como um entrave à relação (conforme explorado no ponto 3.1 deste capítulo), este foi um tema que surgiu de forma espontânea num dos grupos e tomou bastante tempo da discussão, desencadeando uma reflexão profunda e a contraposição de visões entre as participantes. A análise baseou-se nas posições concretas que as mesmas tomaram sobre o poder, mas também nos seus discursos de forma geral que deixaram transparecer posturas sobre o tema.

Importa previamente ressaltar que, para se entender plenamente os relatos que aqui se reproduzem sobre o poder, ter-se-ia que analisar o contexto profissional das participantes. Efetivamente, e como lembra Mullaly (1993, *cit. in* Healy, 2001), a exploração das diferenças de poder entre os profissionais e os cidadãos-utentes poderá ter origem no poder limitado dos trabalhadores.

Quase todas as participantes que se pronunciaram sobre o poder admitiram que a profissão de assistente social pressupõe a existência de poder, o qual é, segundo as participantes, inevitável, inerente e necessário à intervenção:

*“(...) esta postura de poder é praticamente quase inevitável (...) portanto, por muito que a gente, que qualquer profissional tente, o poder está sempre presente: o poder institucional, o poder político de aplicação da lei, portanto nunca há uma relação completamente destituída de poder, não é? Por muito esforço que o profissional faça. E, às vezes, há relações de ajuda que pressupõem poder mesmo.”*

(E1,FG1)

*“(...) tem poder porque a função que desempenha e a competência que lhe foi atribuída para tomar decisões. Portanto é o técnico que define os critérios, não é? Se dá ou se não dá. Tem um outro poder que é o poder dos saberes. (...) tem um poder do saber, dos saberes, por relação àqueles que recorrem à quele serviço.”*

(E5,FG2)

*“(...) se a gente não tiver aquela tal relação de poder com estas pessoas a gente não consegue fazer nada”*

(E6,FG2)

*“(...) eu acho que nós realmente temos poder e devemos usar esse poder e temos que ter poder, porque se nós somos modelo (...) E, nesse contexto, em que nós somos realmente um modelo, esta relação de poder é importante, é importante que ela funcione e quando estamos a trabalhar com pessoas que não têm regras ou que vêm de contextos se calhar complicados, de famílias destruídas etc, para que nós consigamos estruturar a vida dessas pessoas (...) se não tivermos poder sobre elas não conseguimos estruturar ninguém.”*  
(E6,FG2)

Como justificação para o uso do poder, uma das participantes comentou ainda que os cidadãos-utentes *“(...) estão habituados, por exemplo, a que haja algum poder.”* (E1,FG1) e outras duas referiram que *“(...) o poder é uma coisa positiva”* (E6,FG2) e *“é promotor de igualdade.”*<sup>41</sup> (E7,FG2).

Estas posturas positivas relativamente ao poder na intervenção social foram, contudo, acompanhadas de algumas salvaguardas por parte das participantes, pelo facto de haver uma dualidade na forma como o poder pode ser “utilizado”, em linha com a perspetiva de Foucault que também encontra dois lados (positivo e negativo) no poder:

*“(...) o poder (...) pode ser usado em nome da emancipação das pessoas, da evolução das pessoas, ou pode ser usado em nome da dominação.”*  
(E5,FG2)

*“(...) esta relação de poder tem que existir, mas tem que existir do ponto de vista de provocar a mudança positiva no outro.”*  
(E6,FG2)

*“(...) não o pode é usar contra o utente.”*  
(E6,FG2)

*“(...) ‘assistente social tem poder, agora ou o usamos para a igualdade ou para promover a desigualdade’.”*  
(E7,FG2)

Neste ponto começam a surgir algumas divergências. Por um lado, vemos participantes a considerarem que a desigualdade de poder é prejudicial - *“O poder tem que ser usado e é (...) A questão é mesmo esta: é a desigualdade e a usurpação”* (E7,FG2), enquanto outras assumem como lógica e compreensível essa desigualdade:

---

<sup>41</sup> Esta intervenção gerou reação por parte de outra participante do grupo que repetiu a frase em forma de pergunta, não obtendo resposta, uma vez que, neste ponto da discussão, falavam as várias participantes ao mesmo tempo.

*“(...) não vale a pena escamotear: o técnico tem mesmo poder. O utente não tem.”*  
(E5,FG2).

Esta última ideia, contraditória com as perspetivas da Teoria Crítica da Prática que trabalham no sentido da igualização do poder entre profissional e cidadão-utente, também encontrou contraposição na voz de algumas participantes:

*“Não podemos estar com a postura de “eu quero, posso e mando”, não é? Temos que estar, tentar estar o mais igual possível para conseguimos que o utente venha connosco”*  
(E2,FG1)

*“(...) não queremos que eles nos sintam como alguém que vai ali mandar fazer ou que somos nós que decidimos.”*  
(E8,FG2)

*“(...) porque é necessário um equilíbrio muito grande. Um equilíbrio não só “não somos superiores aos outros” e temos que perceber que efetivamente nós não temos mais poder do que os nossos, do que as pessoas com quem trabalhamos, mas, por outro lado, não somos amigas das pessoas com quem trabalhamos.”*  
(E8,FG2)

Neste sentido, a discussão deu conta de que há um *“(...) abuso do poder entre a pessoa que presta um serviço (...) e a pessoa que vai receber esse serviço.”* (E7,FG2), com recurso a exemplos concretos deste facto:

*“(...) ela está naquele momento no facebook, no messenger do facebook a fazer qualquer coisa, e permanece ali 10 minutos e a pessoa está a espera dela. Está claramente a exercer com aquela pessoa uma relação de poder: ‘eu atendo-te quando eu quiser’.”*  
(E6,FG2)

Esta participante considera que a postura abusiva de poder se tem vindo a generalizar e que é, na verdade, um ato consciente do assistente social:

*“A questão é que, cada vez mais, os Assistentes Sociais servem-se disso (do poder).”*  
(E6,FG2)

*“E depois como se faz os juízos de valor, esta relação de poder: ‘eu tenho poder sobre aquela pessoa que está ali à minha frente e que vem à procura da minha ajuda - entre aspas’. E essa relação de poder faz-se cada vez mais sentir por parte dos Assistentes Sociais (...)”*  
(E6,FG2)

Resumindo, o tema sobre o poder gerou um diálogo com posições diferenciadas entre as participantes. Se, para algumas participantes, é óbvio que o poder faz e deve

fazer parte da intervenção e que toda ela é uma relação de poder, para outras o trabalho do assistente social deve ser no sentido de abolir as formas de poder e trabalhar ãa base de uma relação mais horizontal.

### **3 – “HÁ PROBLEMAS NO ESTABELECIMENTO DESTA RELAÇÃO”**

Como foi já possível entender, a percepção da importância da relação não é, algumas vezes, coerente com a forma como ela acontece na prática. O que estará então a falhar? Foi isto que se tentou perceber junto das participantes dos *Focus Group* e não se revelou tarefa difícil para cada uma elencar um conjunto de entraves ao estabelecimento da relação no contexto da intervenção social. De facto, uma das primeiras intervenções das participantes sobre a sua visão sobre a relação concluía com a ideia de que “*há problemas no estabelecimento desta relação*”<sup>42</sup> (E1,FG1). Problemas esses que, conforme se percebe nesta investigação, encontram também expressão nas visões dos assistentes sociais sobre os cidadãos-utentes, conforme se apresenta no ponto 3.2.

#### **3.1 - CONDICIONANTES DA RELAÇÃO E CONSEQUÊNCIAS**

Sabendo que a relação que se estabelece entre o assistente social e o cidadão-utente não é sempre igual e que são vários os fatores que poderão ter influência nesta circunstância, foi pedido às participantes que enumerassem e explicassem quais são esses condicionantes. Esta pergunta foi apoiada pela citação de Maria João Pena (2013) “...uma das questões fundamentais na relação profissional é a questão do poder, ou, mais especificamente, a desigualdade de poder entre assistente social e utilizador do serviço e o impacto que tem na relação.” Partia-se, assim, de uma provocação ao grupo sobre a questão do poder como condicionante. Num dos grupos, contudo, a discussão sobre o poder e o seu uso/abuso por parte do assistente social foi enunciado espontaneamente ao falarem da relação, conforme já se explorou no ponto 2.2. deste capítulo. Para além da questão do poder (que apenas foi entendido como um entrave por um dos grupos), as participantes apresentaram um conjunto de entraves e foram

---

<sup>42</sup> Realce nosso

unânicos em identificar três principais condicionantes ao estabelecimento da relação que a profissão de assistente social exige:

1) As burocracias e limitações de tempo

*“(...) é toda a própria pressão que os profissionais têm (...) ainda por cima a ter que preencher formulários.”*

(E1, FG1)

*“(...) tem a ver com o facto da sobrecarga que temos em cima de nós (...) As burocracias e a sobrecarga de trabalho que nós temos que, por vezes, nos limita em termos de tempo”*

(E4, FG1)

*“(...) constrangimentos que eu acho que hoje os profissionais têm no trabalho burocrático.”*

(E5, FG2)

*“Portanto as pessoas perdem horas a preencher os papéis da qualidade, aquelas coisas dos formulários (...) E estão cada vez mais ocupadas com isso e cada vez menos preocupadas com essa tal questão da relação.”*

(E6, FG2)

*“(...) tudo isto é muito confuso, muito líquido porque temos a burocratização, temos a tecnicização social (...) e o nosso processo enquanto Assistentes Sociais, a profissionalização, esta a necessidade da profissionalização<sup>43</sup>, não é? Que faz recusar por exemplo estratégias, (...) para chegar a outro fim, esse fim é este: a relação que não se estabelece num gabinete.”*

(E7, FG2)

2) O contexto institucional:

*“(...) tem as instituições que nos condicionam.”*

(E1, FG1)

*(..) ao trabalharmos para uma instituição, quem está acima de nós, nem sempre vê essas coisas com bons olhos.”*

(E2, FG1)

---

<sup>43</sup> Entende-se nesta ideia que a participante não estará a pôr em causa a profissionalização do Serviço Social, mas antes um tipo de profissionalização que não atende prioritariamente às características das necessidades do cidadão-utente, nomeadamente pela sua valorização da tecnicização e burocratização.



*“Nós, às vezes, deparamo-nos (...) com alguns entraves a essa relação, muito pela organização que está por trás de nós,”*  
(E4,FG1)

*“E esta tendência está cada vez mais a susceptível nas instituições. E está cada vez mais também a pressionar os técnicos a fazer outras coisas que não sejam da relação. Nomeadamente a importância que se dá cada vez mais às questões da qualidade.”*  
(E6,FG2)

3) As leis e políticas públicas:

*“É evidente que a gente tem a lei (...) que nos condicionam.”*  
(E1,FG1)

*“(...) nós enquanto técnicos, muitas vezes temos que cumprir...(...) Tenho que me cingir à lei e a todos aqueles parâmetros.*  
(E2,FG1)

*“É a instrumentalização das políticas sociais”*  
(E7,FG2)

Não desvalorizando a importância que estes três condicionantes podem ter efetivamente na relação, importa refletir até que ponto serão as leis e políticas apenas limitadoras por si ou uma forma de defesa dos profissionais perante situações que se revelam complexas e exigentes? Poderá ser uma tendência olhar para as leis e políticas sob a afirmação do que “não me permite fazer” em vez do questionamento sobre “que espaço ainda me deixa de atuação?” Por outro lado, apesar desta ideia generalizada entre as participantes de que as instituições constituem um forte entrave à dimensão relacional, uma das participantes ressaltou que *“em vários setores (...) os modelos teóricos de abordagem de organização institucional são muito bem feitos. (...) Depois, os modos de os pôr em prática é que têm grandes limites, e aí, sim, eu digo, a responsabilidade é dos profissionais.* (E5,FG2)

Foi, assim, possível perceber que, apesar da importância atribuída à dimensão relacional por todas as participantes, esta, por vezes, carece de qualidade e atenção porque *“(...) por mais que a gente não queira, parece que estamos ali a trabalhar ao metro...”*(E4,FG1). Esta limitação de tempo para o atendimento ao cidadão-utente aliada à valorização por parte da instituição de objetivos quantitativos em detrimento da qualidade, cria uma pressão e frustração nos assistentes sociais, com fortes consequências na dimensão relacional da profissão. A “Teoria da Prática Crítica”

reforça exatamente esta importância de se ter em primeira linha de preocupação o atendimento ao cidadão-utente, em vez de uma primazia às burocracias (Healy, 2001).

Por outro lado, a relação que o assistente social estabelece com o cidadão-utente acaba por ser influenciada pelas próprias condições laborais do profissional que, como visto anteriormente, são, muitas vezes, precárias. As participantes deram conta exatamente da influência deste fator na relação:

*“(...) como há esta precariedade e há os contratos CEI e todas as medidas de estímulo que existem, que é, as pessoas entram, vão lá estão 6 meses, vão embora e vem outro. Isto numa relação de ajuda é muito complicado, porque as pessoas estão a contar a sua história para aí 3, 4 ou 5 vezes, 6 7 ou mais.”*  
(E8,FG2)

*“(...) o que pode mesmo condicionar este poder<sup>44</sup> e criar os excessos é a precariedade contratual”*  
(E5,FG2)

*“acho que isso também é uma condicionante: a precariedade e mais a rotatividade, acho que às vezes é abusado. (...) para além da rotatividade, o excesso, às vezes de profissionais que temos a intervir”*  
(E8,FG2)

Para além destes aspetos, foi salientado que, em algumas situações, o cidadão-utente também pode limitar a relação:

*“(...) os próprios elementos da população podem querer condicionar. (...) depende das pessoas, depende das comunidades, depende dos contextos.”*  
(E1, FG1)

*“E às vezes o próprio historial do utente também faz muito ao caso.”*  
(E2, FG1)

*“(...) eu noto uma relação diferente na forma como chegam os utentes. Há utentes que vêm (...) por livre e espontânea vontade, ou seja, vêm motivados para, entendem aquilo como uma situação benéfica para eles e há aqueles que chegam encaminhados por outros serviços.”*  
(E3, FG1)

*“Eu acho que depende sempre da postura e também da perspetiva com que a pessoa chega até nós” Depende muito do que ele pretende de nós.”*  
(E4, FG1)

---

<sup>44</sup> A participante terá querido dizer “relação” em vez de “poder”. Falava-se do poder nesta altura da discussão.

Apesar de alguns discursos serem apenas focados nos elementos externos que condicionam a relação- “(...) *há muita coisa a condicionar a relação e que são completamente exteriores a nós.*” (E1,FG1), outros evidenciaram aspetos que se prendem com o próprio profissional:

*“Às vezes até a própria forma como estamos num dia e no outro dia, faz o caso. A nossa própria expressão ao ser vista pelo utente já vai mudar aqui às vezes muita coisa.”*

(E2, FG1)

*“Se tivermos uma postura muito de pedestal (...)”*

(E2,FG1)

*“(...) as pessoas [os profissionais] realmente estão pouco preocupadas em construir uma relação de qualidade.”*

(E5,FG2)

*“(...) é que é esta atitude etnocêntrica que nós temos, com as pessoas com quem a gente trabalha.”*

(E6,FG2)

*“(...) eu acho que esta questão do perfil profissional é tão importante, porque há coisas que não se aprendem, (...). E quando não se aprende depois saem profissionais que, ao longo da sua experiência profissional, nunca vão conseguir ter esta relação de ajuda (...)”*

(E8,FG2)

Neste âmbito, foram ainda comentados os constrangimentos relacionados com as perspetivas do assistente social sobre o cidadão-utente, que se falará especificamente no ponto 3.2 deste capítulo.

De um modo geral, houve muita facilidade entre as participantes em falarem sobre este assunto, o que se evidenciou, desde logo, pelo facto de o terem começado a referir quase em simultâneo com as reflexões sobre a dimensão relacional. Foi visível que estas questões deixam os profissionais deveras frustrados, uma vez que encontram no seu dia-a-dia uma panóplia de entraves a algo que consideram ser o cerne da sua profissão. Tal como Amaro (2012) havia já dado conta, não obstante a valorização pelos profissionais do perfil científico-humanista, o quotidiano da profissão pode induzir à evidência de um perfil científico-burocrático.

Nos discursos das participantes foram também evidentes as consequências que os constrangimentos referidos anteriormente podem ter intervenção social. Como refere Salzberger-Wittenberg (1970 *cit. in* Trevithick, 2003) as relações profissionais

demasiadamente mecânicas e desprendidas ou as que falham na resposta esperada pelo cidadão-utente, poderão reforçar dúvidas e medos, gerar desconfiança, aumento de ansiedade, aprofundar defesas. Para uma das participantes as consequências foram visíveis no imediato:

*“Eu não aceitei [o bem oferecido pelo cidadão-utente], recusei, e a pessoa ficou tão decepcionada... Depois, já nem recorreu a mim com tanta frequência como o fazia. Porque aquilo para ela foi uma ofensa.”*  
(E2,FG1)

Partindo do pressuposto generalizado de que as pessoas que recorrem ao Serviço Social são *“pessoas com uma auto-estima baixíssima, com muito, viveram muitas frustrações, não arriscam nada”* (E1,FG1), para além de serem *“(...) claramente portadores de vinculações muito inseguras, com padrões de vinculação inseguros.”* (E5,FG2), percebe-se a importância de se estabelecerem com as mesmas relações profícuas e de qualidade, em detrimento de se estar a ampliar o seu grau de fragilidade ou a fazer a pessoa desistir da relação:

*“(...) se o Assistente Social não é susceptível de criar um vínculo, a capacidade de, com o sujeito que o procura, de manter com ele um trabalho sistemático, duradouro ao longo do tempo, é muito reduzida. (...) porque senão a pessoa desiste.”*  
(E5,FG2)

As participantes consideram que, quando não há a valorização ou a possibilidade de investimento por parte do profissional na dimensão relacional, *“(...) a relação de ajuda demora mais tempo”* (E3,FG1).

Não esquecendo que a dimensão relacional tem, segundo Trevithick (2003), um papel crucial na *“fundação sobre a qual construir o trabalho futuro”* (pp.166-167) é necessário tempo para que seja trabalhada. Os constrangimentos relativos à rotatividade dos profissionais, leva a que se *“[sujeite] as pessoas também a um processo doloroso que é estarem constantemente a repetir a sua história de vida. (...), quando estão no pico que se conseguiu fazer alguma, coisa a pessoa [assistente social] vai embora”* (E8,FG2).

Um dos grupos falou com mais naturalidade e fluidez sobre os entraves relacionados com o próprio profissional, sendo que, no outro grupo, o foco foi maioritariamente no que é externo ao mesmo. Ressalta aqui novamente a necessidade de

(auto)reflexão constante que já havia sido referida. Resumidamente, pode-se concluir que as participantes consideram que, quando não há espaço para a dimensão relacional na intervenção social, *“não conseguimos nada”* (E2,FG1).

### 3.2 - PERSPETIVAS DO ASSISTENTE SOCIAL SOBRE O CIDADÃO-UTENTE

Dos discursos durante o *Focus Group*, foram sobressaindo perspetivas diferentes dos profissionais sobre os cidadãos-utentes de um modo geral ou sobre determinado grupo de cidadãos:

*“(...) porque eles realmente não são desgraçadinhos, são gente com a vida estruturada, não são ricos mas têm a sua vida.”*

(E1,FG1)

*“Há pessoas que não têm o mínimo de condições para corresponder às exigências do mercado de trabalho.”*

(E1,FG1)

*“(...) há um comodismo, há uma barreira que eles próprios criaram, que estão cingidos ali.”*

(E3,FG1)

*“(...) são indivíduos claramente portadores de vinculações muito inseguras, com padrões de vinculação inseguros.”*

(E5,FG2)

*“(...) desprender até da ideia errada que se tem que os ciganos são uns porcos. Isso é uma ideia completamente errada porque os ciganos são super limpos.”*

(E6,FG2)

*“(...) eu costumo dizer sempre que um toxicodependente é um ex futuro. (...) eles têm que aprender a ser manipuladores, porque senão não conseguem sobreviver.”*

(E6,FG2)

*“A questão da preguiça, ‘ah os pobres são todos uns preguiçosos’, os pobres estão é todos deprimidíssimos e sem vontade nenhuma de fazer nada.”*

(E6,FG2)

Algumas visões são pessoais, outras dizem respeito ao que os “outros” profissionais pensam dessas pessoas. Há visões diferentes entre participantes e visões diferentes

conforme as pessoas sobre quem se fala. Poderá aquilo que se entende “ser o outro” condicionar a relação?<sup>45</sup>

De facto, parece-nos que será claramente diferente se um assistente social parte para a relação entendendo os indivíduos como “*peçoas com uma auto-estima baixíssima, com muito, [que] viveram muitas frustrações, [que] não arriscam nada*” (E1,FG1), ou acreditando que, nesses indivíduos, “*(...) há um comodismo, há uma barreira que eles próprios criaram.*” (E3,FG1).

Uma das participantes admitiu que a forma como parte para a relação não é sempre igual, dependendo da pessoa que a aborda:

“*(...) ‘vou investir em ti, mas isto é como investir em saco roto’.(...) já tenho tido muitas surpresas de estar a fazer esses juízos de valor da pessoa que está à minha frente, estar a achar que estou a investir à toa, de que aquilo não vai servir de nada e depois acontecem muitas surpresas.*”  
(E6,FG2)

O testemunho desta participante mostra claramente os riscos de, na intervenção social, se “partir de pressupostos” sobre o cidadão-utente. Por exemplo, “*Nós não podemos é partir do princípio de que a pessoa que vem mal vestida é pobrezinha e a que vem bem vestida é rica e tal e não precisa de nada, não.*” (E4,FG1). Mas, de facto, e conforme ressaltado na discussão “*(...) há algumas colegas que reagem a essas coisas [formas de vestir].*” (E1,FG1).

Trevithick (2003) defende que um dos propósitos da relação é a avaliação. Logo esta não deverá acontecer antes da relação; e, por outro lado, esta avaliação não se deve tratar de analisar o “valer a pena”/“merecer” ou não da intervenção, sob o risco de, ao desacreditar na pessoa que aborda o assistente social, se estar a restringir oportunidades de mudança.

“*E se nós não acreditarmos que eles são capazes de gerar a mudança, isso nunca vai acontecer (...) a pessoa sabe que se for lá é ajudada, e depois os técnicos, muitas vezes, desacreditam que aquela pessoa tem capacidade, portanto, acham que a única via é, efetivamente, dar.*”  
(E8,FG2)

---

<sup>45</sup> Esta questão – que não fazia parte do guião - foi colocada diretamente a um dos grupos mas não se obteve resposta.

Para além deste risco de os assistentes sociais partirem para a relação descredenciando no cidadão-utente, foi ainda evidente uma perspetiva de desconfiança sobre os cidadãos-utentes:

*“‘eles são muito espertos’. As pessoas que nos contactam, parece que não, mas já nos sabem ler. Sabem muito bem, sabem como lidar e que estratégias é que têm que seguir.”*

(E1,FG1)

Ainda nesta análise das visões dos assistentes sociais sobre os cidadãos-utentes, valerá a pena voltarmos à questão abordada no Capítulo III, sobre a terminologia usada pelas participantes para se referirem ao cidadão-utente. Como demos conta, o termo mais usado é “utente”, mas o que se pretende destacar neste ponto é a ausência do termo “cidadão” durante os diálogos, à exceção de um momento:

*“num determinado momento, a harmonia do indivíduo, para ele se tornar um cidadão implicado e consciente, não passa por ajustamento, passa por reivindicação”*

(E5,FG2)

Este facto, e este excerto em concreto, leva-nos a um questionamento sobre a existência ou não entre os assistentes sociais do reconhecimento do “cidadão” na pessoa do “utente”. Pois, o estatuto de “utente” não significará que não seja (e, por isso, precise tornar-se) cidadão, nem que lhe confere a ausência de “implicação” e “consciência”. Um “cidadão implicado e consciente” pode, por circunstâncias diversas, ser um utente.

Importa, ainda, ressaltar que, sendo a relação bidirecional, as visões sobre o outro acontecem nos dois sentidos. Logo, não só os profissionais têm perspetivas sobre os cidadãos-utentes, como também estes têm sobre os profissionais.

*“Às vezes depende muito das ideias pré concebidas que eles têm. Já me tem acontecido várias vezes, eu muitas vezes atendo na Segurança Social em (nome da cidade), e as pessoas saírem do atendimento e dizerem ‘eu vim à espera de encontrar uma pessoa mais severa, mais arrogante’, já me tem acontecido isso várias vezes. Eles já vêm com uma ideia completamente diferente daquilo que vão encontrar ou parecida, depende de quem estamos a falar.”(E2,FG1)*

Cheetham *et al.* (1992 cit. in Trevithick, 2003, p. 165) davam conta de que os cidadãos-utentes têm expectativas sobre o profissional, nomeadamente valorizando aqueles que demonstrem “sensibilidade de compreensão - afabilidade, confiança, regularidade de contacto, atenção ao detalhe e abertura”

Por outro lado, as participantes reconheceram que também os cidadãos-utentes podem ter expectativas sobre a própria relação:

*“(...) quando é população que não é subserviente, que não é subsídio-dependente, as pessoas têm a sua dignidade e não querem favores da relação.”*

(E1,FG1)

*“(...) muitas vezes as pessoas quase que querem obrigar a profissional a dar uma orientação. (...) Querem que lhe diga: ‘vá por ali’, não é? Até coisas muito simples, mas às vezes é isto: ‘O que é que acha? O que é que eu faço?’ “*

(E1,FG1)

Assim, e apesar de a pergunta não ter sido diretamente respondida pelas participantes quando lhes foi colocada, podemos afirmar que a visão que o profissional tem sobre o cidadão-utente tem uma influência clara na forma como o assistente social parte para/desenvolve a relação, assim como, as perspetivas dos próprios cidadãos-utentes sobre o(s) profissional(is) também terá influência.

#### **4 – “TRAZER MUDANÇA NA VIDA DAS PESSOAS”**

Se é claro, até agora, que a profissão de assistente social é uma profissão de relação e que as dificuldades no estabelecimento dessa relação podem condicionar a própria intervenção social, parece então evidente que a dimensão relacional no Serviço Social não é um mero acréscimo à prática ou um simples modo de fazer, mas antes, uma interação com objetivo(s) concreto(s). Neste momento da discussão, procurou-se perscrutar que objetivo(s) os profissionais consideram que a dimensão relacional tem e o que poderá ditar o sucesso e insucesso desta relação.

##### **4.1 - OBJETIVOS DA RELAÇÃO**

Para apoio à discussão sobre os objetivos da dimensão relacional no Serviço Social, foi entregue às participantes uma frase de Biestek (1960) que expunha a sua definição de relação e o objetivo que entende ter a mesma: *“... a relação é uma interação dinâmica de atitudes e emoções entre o assistente social e o cliente, com o objetivo de auxiliar o último a atingir um ajustamento com o seu ambiente.”*

Esta foi das frases facultadas que mais reação gerou em torno da mesma, dado que o objetivo apontado por Biestek para a dimensão relacional não encontrou consenso



entre todas. Por um lado, as participantes ligadas à formação mostraram-se discordantes com este ajustamento:

*“ (...) eu acho que o nosso papel não é ajustar as pessoas ao ambiente. (...) Se calhar é para que mudem a realidade, não que se ajustem. (...) Não é esse fundamentalmente o nosso papel: de ajustar, de fazer com que as pessoas se encaixem na realidade. Sobretudo quando a realidade é tão má.”*

(E1, FG1)

*“Eu acho que esta definição pode mostrar e esta questão do ajustamento ao seu ambiente, portanto, posto assim, que não é exatamente garantir emancipação, recursos para o exercício da cidadania (...) pode significar controlo social. (...) num determinado momento, a harmonia do indivíduo pode não ser no sentido, para ele se tornar um cidadão implicado e consciente, não passar por ajustamento, passar por reivindicação, por exemplo, não é?”*

(E5, FG2)

As duas intervenções mostram um afastamento claro da visão clássica do Serviço Social, que entendia a profissão com um objetivo regulador e um papel de adaptação (Amaro, 2012). Por outro lado, outras participantes identificaram-se com o objetivo do autor:

*“É isto mesmo (...) Auxiliar o último ao ajustamento com o seu ambiente (...) quando estou a estabelecer relação com o indivíduo o meu objetivo é este.”*

(E6, FG2)

*“É isto [relativo à frase]”*

(E7, FG2)

Não quer isto, contudo, significar uma correlação direta entre a perceção destas participantes e a visão clássica da profissão. Aliás, uma das participantes ressalva que este ajustamento *“não é passivo, não confundamos o que é ajustamento social”* (E7, FG2). Outra das participantes coloca também algumas limitações ao conceito de “ajustamento”:

*“ (...) um ajustamento com o seu ambiente, não é? Que é com a realidade com que a pessoa vive, com os valores, com a dinâmica que o indivíduo tem, não é? Não é com a nossa realidade, não é com o nosso ambiente, mas sim com o ambiente dele.”*

(E8, FG2)

Esta última perspetiva de um “ajustamento” que acontece apenas com a própria realidade do indivíduo não é unânime. Uma outra perspetiva surgiu, ainda sobre a

questão do ajustamento, na voz de outra participante que equaciona a necessidade de “(...) *algum ajustamento. (...) Ou seja, tentar algum ajustamento, sim, nalgumas regras que têm que ser cumpridas em termos de legislação, regras de funcionamento.* (E4, FG1). Isto acontece, segundo a participante, “*atendendo, muitas vezes, às limitações que nos são impostas pelas instituições e pela legislação*”. Ressalva, contudo, que é igualmente necessário “*conseguir que ele também dê um saltinho e conseguirmos funcionar um bocadinho fora da caixa*”.

Mais intervenções surgiram neste sentido de algum equilíbrio entre o ajustamento e o “não-ajustamento”:

*“(...) eu não abandono o que disse em relação às questões do ‘não ajustamento’, quando a situação é uma situação que não favorece os direitos das pessoas, etc. Agora tem que haver um trabalho com as pessoas para elas também compreenderem o outro lado e o que são as regras que são instituídas do outro lado, para jogarem no campo de outros contextos (...)”*  
(E1, FG1)

De um modo geral, pode-se afirmar que as participantes mostraram-se alinhadas no entendimento do objetivo da relação no sentido da emancipação do indivíduo, independentemente de se identificarem ou não com o conceito de “ajustamento”. Biestek apresenta uma visão clássica da profissão a qual, do ponto de vista político, encontrava mais consenso do que o Serviço Social alternativo por possibilitar o controlo social e a normalização.

Independentemente da questão do ajustamento - que surgiu nos discursos devido à introdução da frase no início do tema-, as participantes apresentaram as suas perspetivas sobre quais são os objetivos da relação, que dependem também da finalidade da intervenção:

*“Uma coisa são as relações de ajuda para a autonomia das pessoas, para prover recursos (...), também temos relações, por assim dizer em que estamos a mediar alguma relação que nos é exterior (...).”*  
(E1, FG1)

*“(...) através disso [relação], conseguirmos realmente fazer algo... trazer mudança na vida das pessoas.”*  
(E6, FG2)

Esta perspetiva do objetivo da relação enquadra-se muito na visão reflexiva-terapêutica de Payne (1996 *cit. in* Payne, 2002), na medida em que vê o profissional como um facilitador do crescimento e da realização pessoal. Ao mesmo tempo, as intervenções sobre o objetivo da relação expressaram uma aproximação com os contributos de Cooper et al. (2011), ao ver a relação como um meio pelo qual o assistente social pode envolver-se e intervir na complexidade dos mundos internos e externos de um indivíduo:

*“E portanto todo o trabalho que há a fazer com estas pessoas para elas conseguirem sair do seu reduto, da sua zona de conforto psicológico para se arriscarem a fazer qualquer coisa, é um trabalho que a relação pode construir, mas que demora muito tempo.”*

(E1,FG1)

Intervir nos mundos internos e externos do cidadão-utente não pode, no entanto, querer dizer esquecer princípios básicos da prática, tais como o respeito pela pessoa e pela sua privacidade: uma outra perspetiva apresentada na discussão relativamente ao objetivo da relação manifestou um lado “perigoso” da intervenção que tem a ver com a ideia de que o cidadão-utente tem que contar tudo ao assistente social, o que se aproxima de perspetivas que tendem a valorizar a necessidade de fiscalização dos cidadãos.

*“Se nós tivermos uma boa relação e se o cliente nos passar toda a informação de tudo o que o preocupa (...) quanto mais eles tiverem esse à vontade connosco mais nós vamos conseguir ajudar. Porque se nos esconderem alguma coisa, depois à medida que vamos criando a relação e que vamos tentando ajudar, vão surgindo obstáculos que depois fazem com que não se consiga atingir o objetivo principal. (...)”*

(E2, FG1)

De um modo generalizado, as participantes deram as suas perspetivas sobre quais são os seus objetivos para investirem na dimensão relacional na profissão. Mas uma das participantes chamou a atenção para a necessidade de também se ter em linha de conta os objetivos do cidadão-utente sobre a relação, sob pena de se estar a defraudar as expectativas do mesmo. Tal como verificado anteriormente, o cidadão-utente também tem expectativas sobre a relação, logo também tem um objetivo para esta relação com o assistente social

*“Então e o utente, não tem opinião sobre isso? Qual é o objetivo?(...) o objetivo da relação é definido com o utente. (...) Porque senão é abuso de poder, é domínio”*  
(E5, FG2)

Esta é uma frincha no diálogo que se estabeleceu, o qual, de facto, se centrava exclusivamente nos objetivos dos profissionais para a relação. Trata-se de um ponto que merece ponderação porque, apesar de em todo o discurso as participantes falarem de emancipação, de *empowerment*, de autonomia, os discursos contradizem-no quando afirmam: “(...)o outro tem que sentir o objetivo que eu quero que ele atinja.” (E7,FG2).

Em suma, perceber as perspetivas sobre a dimensão relacional no Serviço Social não estaria completo sem compreender o que as participantes entendem ser o(s) objetivo(s). De facto, como refere Rees (1978 *cit. in* Howe, 1992) “muitos assistentes sociais, apesar de estarem convencidos acerca do valor da relação, estão confusos acerca do propósito do seu envolvimento, do que é que pretendem atingir, numa confusão de meios e fins.” Este foi o tema que gerou intervenções mais diversas entre si. Conforme explicado no capítulo III, num dos grupos sentiu-se uma influência (não intencional) da participante da formação sobre as outras participantes que haviam sido suas alunas e esta foi exatamente a questão onde se sentiu essa influência.

## 4.2 - SUCESSO/INSUCESSO DA RELAÇÃO

Finalmente, para avaliar o grau de “sucesso/insucesso da relação” - última categoria desta análise -, foram colocadas duas questões às participantes: uma que pretendia perceber o sucesso /insucesso da relação do ponto de vista do seu contributo para a intervenção social – “O quê que a relação traz de positivo ou de negativo à intervenção?”

Apesar de uma das participantes ser imediata na sua resposta ao afirmar que “*eu acho que traz mais vezes questões negativas de que positivas.*” (E6,FG2), achamos que não se deverá tomar isto como conclusivo, dado que todo o caminho que percorremos nesta análise nos leva a concluir o contrário<sup>46</sup>. De facto, apenas dois aspetos negativos sobressaíram das respostas das participantes a esta pergunta.

<sup>46</sup> A própria participante ressaltou a importância da relação na intervenção social no início da discussão, pelo que concluímos que se trata de uma reação espontânea em prol das questões que se falavam

A questão não foi entendida de imediato por um dos grupos, uma vez que as primeiras respostas foram no sentido de a negatividade vir da “ausência de relação” ou da “má relação”, ou seja, expuseram como é que a relação em si poderia ser negativa e não o quê que esta pode trazer de negativo (ou positivo) à intervenção social:

*“De negativo seria (...) não conseguirmos criar nenhuma empatia com a pessoa que temos ali na frente.”*

(E4,FG1)

*“Se não houver uma boa relação... (...) mas o nosso papel é criar uma boa relação, não é?”*

(E2,FG1)

O objetivo da questão ficou esclarecido com a resposta de uma das participantes que reconduziu, assim, o diálogo:

*“Ou se em vez de se tornarem as pessoas autónomas, as torna dependentes. (...) E pode acontecer que na realidade a pessoa que vai à procura de ajuda, mas no sentido de se tornar ela própria capaz de resolver os seus problemas, pode ficar enredada numa teia de dependências que não vai ajudar a sair daquela teia.”*

(E1,FG1)

A questão da possibilidade de dependência criada pela relação foi um aspeto abordado por várias participantes como sendo um lado negativo da dimensão relacional na intervenção:

*“Então não pode [trazer algo de negativo]? Pode causar, pode, causa dependência. E ao causar dependência não se está a dotar, a criar emancipação com ninguém (...) Esta coisa de manter ali o utente anos, anos e anos”*

(E6,FG2)

*“(...) cria-se aqui um grau de dependência muito forte entre a relação técnico e as pessoas com quem estamos a trabalhar, com o público. “*

(E8,FG2)

*“(...) nunca se trabalha a capacitação, porque trabalhamos sempre a questão da relação da dependência.(...) há técnicos que (...) reforçam esta questão [dependência].”*

(E8,FG2)

---

anteriormente – relações de poder abusivas, fomento de relações de dependência como forma de manutenção da profissão.

As relações de dependência, associadas a práticas assistencialistas encontravam enquadramento na visão clássica do Serviço Social, mas continuam, como se percebe, a ter expressividade na atualidade. As participantes encontraram duas explicações para este facto:

1) a questão cíclica da dependência ao ser reforçada mutuamente pelo profissional e pelo cidadão-utente:

*“Eu acho que a questão da dependência depois acaba por ser uma questão que tanto é criada, tanto é induzida pelos técnicos, como depois a própria pessoa também se convence que se for ali que é ajudada... (...) o técnico, portanto, ao não capacitar, ao ser assistencialista, depois o indivíduo vai perceber que, realmente, se for lá continuamente e se for pedir ajuda que lhe vão dando ajuda. E, portanto, esta relação de dependência é quase uma bola de neve”*  
(E8,FG2)

2) como forma de justificar a manutenção e necessidade da profissão ou de postos de trabalho:

*“(...) criar dependência, não é para autonomizar, . (...) estamos para autonomizar e quanto mais depressa a pessoa se for embora que bom, ou estamos para justificar a nossa própria profissão?”*  
(E7,FG2)

*“(...) a criação dessa dependência é da parte do técnico, uma, a necessidade de criar a sua necessidade profissional também num determinado local”*  
(E6,FG2)

Uma das participantes abriu uma ressalva sobre a questão da dependência, lembrando que, em determinadas situações, a intervenção com o cidadão-utente está limitada à atribuição de apoios, mas sendo necessária uma ponderação efetiva sobre os graus de autonomia:

*“Nós até podemos considerar que há situações em que, se calhar, não há alternativa, não é? Estou a falar de situações extremas de pobreza como é, muitas vezes, o caso das pessoas com deficiência, o caso dos idosos não é? O caso de pessoas que em situação de sem abrigo, já em estados muito avançados de exclusão social que aí a gente pode admitir que nunca mais as pessoas vão ser autónomas. Portanto, vão caminhar para uma crescente ‘desautonomia’ e também têm de ter ajuda. Agora, também é preciso saber medir muito bem os graus de autonomia, até que ponto é que o apoio pode ser dado.”*  
(E1,FG1)

Apesar de a dependência ter sido comumente apontada como o lado negativo da relação, foi ainda referido um outro aspeto negativo da relação (que poderíamos extravasar para a intervenção social no seu todo) que tem a ver com um olhar fragmentado dos profissionais sobre os problemas do cidadão-utente.

*“A propósito da sua pergunta, de facto, é assim: problemas sociais são também problemas emocionais. Portanto, pobreza gera alteração emocional, divórcio gera alteração emocional (...) Perda leva, gera alteração emocional. Portanto, quem não intervém na autonomização psíquica (...) deixou passar uma dimensão de um capital fundamental a um ser humano. Quem não intervém nos recursos económicos, culturais, relacionais deixou passar outro, não é? Portanto, como é que a relação de ajuda pode ser perversa? Quando a intervenção não prevê isto, seja o problema do desemprego, do divórcio, seja toxicodependência.” (E5,FG2)*

A segunda questão colocada às participantes visava avaliar os critérios que, na perspetiva dos profissionais, faziam entender a relação como sendo ela própria de sucesso ou insucesso: *“Como avaliaria uma boa relação entre profissional e cidadão?”*.

A resposta a esta pergunta não foi direta. De facto, as participantes revelaram que há uma complexidade inerente à avaliação das relações:

*“(...) questões que são difíceis de medir, até que ponto é que nós estamos a trabalhar bem na relação ou até que ponto a relação está a afirmar a dependência das pessoas?”*  
(E1,FG1)

*“Eu acho que, em relação a algumas coisas da relação, a gente não sabe muito bem, muitas vezes temos de experimentar, o importante é a capacidade reflexiva para a gente ver até que ponto resulta ou não resulta”*  
(E1,FG1)

*“Eu acho que é muito difícil medir-se o sucesso ou insucesso porque nunca há sucesso pleno”*  
(E4,FG1)

Por outro lado, foi ainda evidenciada a existência de diferentes fases da relação, pelo que o sucesso e o insucesso pode acontecer numa mesma relação, dependendo do momento, do cumprimento dos objetivos, como deu conta uma das participantes:

*“(...) se neste momento houve uma situação qualquer e nós conseguirmos resolver na perfeição e correu tudo muito bem, surge a posteriori uma outra situação qualquer que não corre tão bem, essa relação que era tão boa já vai ser posta um bocadinho em causa, ou vice-versa.”*

(E2,FG1)

Apesar da complexidade na resposta à questão do sucesso/insucesso da relação, é possível ressaltar um ponto comum entre as participantes: o insucesso da relação acontece quando esta, em vez de permitir o *empowerment* do indivíduo, favorece a sua dependência.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O título desta dissertação “A relação no Serviço Social: perspectivas sobre a sua pertinência e expressão na prática” evidenciou, desde logo, o tema central da investigação. Com o objetivo de compreender a dimensão relacional no Serviço Social, a análise sucedeu tendo em ponderação dois aspetos: o que são as perspectivas dos assistentes sociais sobre o assunto e como é que, na prática profissional, a relação é estabelecida. Decidir analisar estas duas dimensões teve por base dois enquadramentos: por um lado, tendo em atenção a literatura de apoio à investigação, era possível perceber que a dimensão relacional não assume a mesma centralidade na profissão entre os diferentes autores e que aquilo que se pensa ser a relação, tem traduções diversas na sua prática; por outro lado, o próprio contacto da investigadora no seu contexto profissional com a prática do Serviço Social levava à perceção desta pluralidade de entendimentos.

Os resultados desta investigação trouxeram contributos marcantes para a compreensão da dimensão relacional no Serviço Social mas foram, ao mesmo tempo, elucidativos sobre a própria profissão, a sua essência e os dilemas que atravessa na atualidade, com repercussões diretas na dimensão relacional.

De um modo sucinto, os resultados dos *Focus Groups* realizados com oito assistentes sociais levaram a concluir que:

1) “*A relação é o coração do Serviço Social*” e é na base da relação que se constrói (ou deve construir) a intervenção social, sendo consensual que a relação é um meio para atingir um fim e não um fim em si mesmo. No entanto, estabelecer a relação foi considerado difícil, uma vez que não é suficiente um conhecimento científico, mas requer também um conhecimento “*intuitivo e tácito*”.

2) A profissão de assistente social é considerada uma profissão de relação. De um modo geral, as participantes vêem o Serviço Social com uma função de promoção de autonomia, bem-estar e mudança na vida do cidadão-utente. Foi, contudo, reconhecido que a profissão passa por tempos conturbados, nomeadamente no que concerne à sua formação académica, tendo sido ainda evidenciada a importância do carácter e do “saber ser” para o exercício desta profissão, da formação ao longo da vida e do debate entre pares.

3) “*Mostrar realmente que eu estou com ele*”. Há um relativo consenso em torno de como deve ser a relação na prática, que vai no sentido da empatia e da promoção da proximidade entre o assistente social e o cidadão-utente. Contudo, não obstante as

noções generalizadas de como deve ser vivida a relação no exercício profissional de forma adequada, os testemunhos mostram-nos que a realidade profissional acarreta uma complexidade e exigência que constroem o ideal da dimensão relacional na profissão.

4) O poder é uma questão controversa da profissão, sendo difícil de delinear a fronteira entre a relação de poder que promove a emancipação e a relação de poder que, consciente ou inconscientemente, prolonga a dominação. Evidenciaram-se algumas posições na linha da Teoria Social Crítica que vão no sentido da igualização do profissional e cidadão-utente, isto é, uma orientação para ausentar a relação de poder ou para esbater a supremacia profissional face aos cidadãos.

5) “*Há impedimentos no estabelecimento desta relação.*” São vários e de várias ordens os constrangimentos que impedem o estabelecimento da relação entre o profissional e o cidadão-utente. Ressaltaram os condicionantes relacionados com a burocratização dos procedimentos, a falta de tempo, os contextos institucionais que privilegiam as ponderações administrativas e estatísticas e as leis/políticas sociais potencialmente limitadoras. No entanto, foram apresentados também como constrangimentos os próprios profissionais que, por lacunas formativas e por características da personalidade, criam entraves ao estabelecimento de relações adequadas.

6) Neste sentido, tornou-se evidente que as perspetivas e os pré-conceitos que os profissionais do Serviço Social têm sobre o cidadão-utente ou sobre determinado grupo populacional são, não raras vezes, o fator limitador da relação, embora não tenha sido um facto unanimemente reconhecido pelas participantes.

7) “*Trazer a mudança na vida das pessoas.*” Há uma unanimidade em torno do objetivo da relação refletindo que esta serve para promover a emancipação do indivíduo trazendo mudanças positivas à sua vida. A divergência surge sobre a forma de se prosseguir o objetivo: algumas participantes entendem que é através do ajustamento do indivíduo à realidade, em consonância com Biestek (1960), outras foram completamente contrárias a esta posição. Nesta reflexão sobre os objetivos da relação, ficou por responder uma questão de uma participante: quais são, na perspetiva do cidadão-utente, os objetivos da relação?

8) A complexidade da relação e o tempo dilatado que exige para ser adequada não permitem avaliar facilmente o seu sucesso ou insucesso, pelo menos não de forma plena. Mas foi unânime que um aspeto revelador de insucesso da relação acontece quando esta, em vez de permitir o *empowerment* do indivíduo, favorece a sua

dependência por relação ao profissional e aos serviços, facto que as participantes atribuem à necessidade de manutenção da profissão e de postos de trabalho.

A análise feita permite concluir a necessidade inicial de fazer uma distinção sobre “o que se pensa da relação” e “como se constrói a relação”. Efetivamente, estas diferenças vêm confirmar que esta é uma profissão onde o saber teórico e o saber prático têm que estar entrosados e a reflexão sobre os seus atos tem que ser uma constante na vida do profissional. As unanimidades sobre os assuntos foram pautadas por ressalvas e exceções o que revela que há diversidades nas formas de pensar e agir dos profissionais do Serviço Social.

Estes resultados dizem-nos, também, que não se pode pensar na dimensão relacional no Serviço Social sem pensar na profissão. Por outro lado, acrescentou-se à reflexão a questão relacionada com o poder, dimensão esta que se revelou de ponderação difícil entre as participantes e que, conclui-se agora, é um elemento chave no entendimento da dimensão relacional, trazendo também importantes reflexões sobre o papel do profissional no combate às desigualdades e à exclusão social.

O grau de partilha das participantes, os exemplos concretos que trouxeram e os dilemas éticos que partilharam, evidenciaram a necessidade de existirem dentro dos contextos institucionais ou entre pares, espaços de diálogo, de troca de experiências, de reflexão conjunta sobre a profissão, os problemas sociais e as indecisões do quotidiano, pois, como afirma Bourdieu (2001, p. 18), “*nada é mais universalizável dos que as dificuldades*”.

O assistente social lida com os problemas do ser humano mas vivencia, também ele, problemas concretos na sua esfera pessoal ou profissional. Esta igualdade de condição permite uma proximidade e uma identificação interpessoal que poderão ser (ou não) facilitadoras da relação, podendo-se, assim, afirmar que uma das condições essenciais para o profissional viver a relação é a perceção de si e dos seus problemas. A demarcação destes aspetos apenas é possível com uma auto-análise consciente e verdadeira por parte do profissional. Nesta linha de pensamento, a formação académica, centrada no conhecimento científico, não dispensa dar corpo à ideia reforçada pelas participantes que destacaram que “*formar, acima de tudo, é formar pessoas, e depois sim, assistentes sociais*”.

É, portanto, evidente que esta investigação abriu espaço a novos questionamentos.

Desde logo, provocou o interesse em se analisar de forma mais aprofundada o poder na intervenção social, do ponto de vista da sua existência na relação “profissional

*versus* cidadão-utente” (mais uma vez no contrabalanço entre visões e práticas), do ponto de vista do “profissional *versus* entidade patronal” e relativamente à respetiva influência mútua.

Por outro lado, ficou a curiosidade em perceber a influência dos percursos pessoais dos profissionais no seu “eu-profissional”, uma vez que tanto se abordou nas discussões a importância do “saber ser”. Deste modo, seria interessante analisar a possível influência de práticas de voluntariado, crenças religiosas, experiências pessoais, motivações para a escolha da profissão e trajetórias laborais na construção do “eu-profissional” e na forma como se percebe e, principalmente, se põe em prática a relação profissional

Ainda em linha com o ponto anterior, esta investigação centrou-se na análise da dimensão relacional do ponto de vista do que esta traz ao cidadão-utente (sucesso/insucesso, positividade/negatividade), ficando por perceber o que poderá trazer também ao assistente social. Não podemos esquecer que a relação é sempre bidirecional e, portanto, há consequências, aprendizagens, ganhos e perdas para ambos os polos da relação.

## BIBLIOGRAFIA

- Amado, João (2013). *Manual de Investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amaro, Maria Inês (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Lisboa: Universidade Católica Editora, Unipessoal, Lda.
- Astier, Isabelle (2009). Les Transformations de la Relation d'Aide dans l'Intervention Sociale. *Informations Sociales*, 2(152), 52-58.
- Biestek, Felix (1960). *O relacionamento em Serviço Social de casos*. Porto Alegre: Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
- Bogdan, Robert & Biklen, Sari (1994). *A investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora.
- Bourdieu, Pierre (2001). *O poder simbólico*. Lisboa: Difel – Difusão Editorial Lda.
- Bourdieu, Pierre (2007). Compreender. In Pierre Bourdieu (coord), *A miséria do mundo* (pp. 693-732). Petrópolis: Vozes.
- Branco, Francisco (2009). Assistentes Sociais e Profissões Sociais em Portugal: Notas de um itinerário de pesquisa. *Locus Social*, (2), 7-19.
- Branco, Francisco (2009a). A Profissão de Assistente Social em Portugal. *Locus Social*. (3), 61-89.
- Caria, Telmo, Pereira, Fernando & Silva, Margarida (2014). O Trabalho Profissional Burocrático: Construção do modelo de análise para o terceiro sector. In Telmo Caria & Fernando Pereira (orgs.) *Trabalho Social Profissional* (pp. 19-41). Viseu: Psico&Soma.
- Carrito, Maria Manuela (2014). *As Palavras aos Jovens: a construção social das masculinidades e a desafetação escolar*. Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto, Portugal.

- Cooper, Andrew, Lymbery, Mark, Rush, Gillian & Wilson, Kate (2011) *Social Work: An introduction to contemporary practice*. Harlow: Pearson.
- Costa, António. (2009). A pesquisa de terreno em Sociologia. In Augusto Santos Silva & José Madureira Pinto (orgs). *Metodologia das Ciências Sociais* (pp. 129-163). Porto: Edições Afrontamento.
- Dominelli, Lena (2004). *Social Work. Theory and Practice for Changing Profession*. Cambridge: Polity Press.
- Dubar, Claude (2005). *Sociologie des professions*. Paris: Armand Colin.
- Durkheim, Emile (1998). *As Regras do Método Sociológico*. Lisboa: Editorial Presença.
- Fischer, Gustave-Nicolas (1994). *La Dynamique du social: Violence, Pouvoir, Changement*. Lisboa: Planeta Editora, lda.
- Fook, Jan (2002). *Social Work: Critical Theory and Practice*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.
- Freire, Paulo (1979). *Educação e Mudança*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Gonçalves, Carlos Manuel (2007). Análise sociológica das profissões: Principais eixos de desenvolvimento. *Sociologia: Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 17(18), 177-223.
- Granja, Berta (2008) *Assistente Social – identidade e saber*. Tese de Doutoramento, Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Gray, Mel & Webb, Stephen (2009). *Social Work: Theory and Methods*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.
- Healy, Karen (2001). *Trabajo Social: Perspectivas contemporâneas*. Corunha: Fundação Paideia.
- Howe, David (1992). *An introduction to Social Work Theory*. England: Ashgate Publishing Ltd.

- Howe, David (1994). Modernity, Postmodernity and Social Work. *British Journal of Social Work*, 24(5), 513-532.
- Howe, David (1996). Surface and depth in social-work practice. In Nigel Parton. *Social Theory, Social Change and Social Work* (pp. 77-97). Nova Iorque: Routledge.
- Howe, David (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice*, 16(2), 45–56.
- Howe, David (2009). *A brief introduction to Social Work*. London: Palgrave Macmillan
- Lima, Jorge Ávila (2013). Para uma análise de conteúdo mais fiável. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 2(47), 7-29
- Martinelli, Maria Lúcia (1989). *Serviço Social. Identidade e alienação*. São Paulo: Cortez Editora.
- Martins, Maria Alcina (1999). *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, FCT-MCT.
- Megales, Damian Salcedo (2000). La evolución de los principios del Trabajo Social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (11), 79-112
- Menezes, Isabel (2007). *Intervenção Comunitária: uma perspectiva psicológica*. Porto: Livpsic / Legis Editora.
- Morgan, David. (1997). *Focus Group as Qualitative Research*. London-Thousand Oaks-New Delhi: Sage Publications.
- Moura, Maria Helena (2006). *Serviço Social e Modelos de Intervenção: Da sociedade industrial à sociedade de risco*. Tese de Doutoramento, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar da Universidade do Porto, Porto, Portugal.
- Mouro, Helena (2001). Serviço Social: um século de existência. In Helena Mouro & Dulce Simões (coord.), *100 anos de Serviço Social* (pp. 23-60). Coimbra: Quarteto Editora.
- Munro, Eileen (1998). *Understanding Social Work: an empirical aproach*. London: The Athlone Press.

- Passarinho, Isabel (2012). *As formigas e os carreiros. Uma abordagem de inspiração biográfica aos percursos de aprendizagem e à construção identitária de Assistente Sociais*. Tese de Doutoramento, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Payne, Malcolm (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto.
- Pena, Maria João (2013). A Relação Profissional no quadro da intervenção do assistente social. *Intervenção Social*. (41), 55-70.
- Pinto, Carla (2011). *Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais*. Tese de Doutoramento, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Oliveira, Ana Maria (2014). *A teoria das forças: uma abordagem capacitadora em Serviço Social em contexto de vulnerabilidade societal*. Tese de Doutoramento, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, Portugal.
- Oliveira, Ana Maria (2015). O modelo das forças na intervenção com jovens em risco: possibilidades para uma abordagem preventiva e capacitadora. In *Congresso Internacional do Projeto Homem: “Dependências e Riscos, na Infância e Adolescência: Da prevenção ao tratamento”*. Braga, 25-26 junho.
- Rankin, Pedro (2006). Exploring and Describing the Strenght/Empowerment Perspective in Social Work. *IUC Journal of Social Work: Theory and Practice* (14), 14.4.
- Rodrigues, Fernanda (Coord.) (2005). *Pobreza e perspectivas europeias*. Frankfurt am Main: Peter Lang, Ed.
- Rodrigues, Maria de Lurdes (1997). *Sociologia das Profissões*. Oeiras: Celta Editora, Lda.
- Rogers, Carl (2009). *Tornar-se pessoa*. Lisboa: Padrões Culturais Editora.
- Santos, André Reid (2011). Principais abordagens sociológicas para análise das profissões. *Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais* (71), 25-43.



Scott, John (2001) *Power*. Cambridge: Polity Press

Silva, Isabel Soares; Veloso, Ana Luísa & Keating, José Bernardo (2014). Focus Group: considerações teóricas e metodológicas. *Revista Lusófona de Educação* (26), 175-190.

Terrasêca, Manuela (1996). *Referenciais Subjacentes à Estruturação das Práticas Docentes: Análise dos discursos dos/as professores/as*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto, Portugal.

Trevithick, Pamela (2003). Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17(2). 163-176.

## WEBGRAFIA

Associação de Profissionais de Serviço Social. *Sobre a APSS*. Acedido em janeiro 19, 2015 de: <http://www.apross.pt/profissao/defini%C3%A7%C3%A3o/>

Associação de Profissionais de Serviço Social. *Definição Global da Profissão de Serviço Social*. Acedido em maio 27, 2015 de <http://www.apross.pt/sobre-a-apss/>

Associação denuncia condições precárias em que trabalham os assistentes sociais. (2016, março 13) Acedido em <https://www.publico.pt/sociedade/noticia/associacao-denuncia-condicoes-precarias-em-que-trabalham-os-assistentes-sociais-1726003>

Branco, Francisco & Fernandes, Ernesto (2005). *O Serviço Social em Portugal: trajetória e encruzilhada* Acedido em junho 19, 2015 em <www.cpihts.com>

Dicionário de Língua Portuguesa. Acedido em junho 16, 2016 de <http://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa>



## **APÊNDICES**



**APÊNDICE 1**  
**CONSENTIMENTO INFORMADO**



## ESTUDO

### A "relação" no Serviço Social:

#### **perspetivas sobre a sua pertinência e expressão na prática**

*O presente estudo tem como o objetivo compreender as perspetivas dos(as) assistentes sociais sobre a "relação" no Serviço Social e a sua expressão na prática, sendo desenvolvido no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto.*

Eu, abaixo-assinado, compreendi a explicação que me foi dada sobre este estudo, bem como em que consiste a minha colaboração - participação num Grupo de Discussão Focalizada.

Fui informado(a) que a entrevista será gravada via áudio.

Foi-me assegurado que as informações recolhidas serão anónimas e confidenciais e em momento algum a informação será associada ao meu nome.

Foi-me dada oportunidade de colocar todas as dúvidas e para todas obtive resposta satisfatória.

Foi-me, ainda, transmitido que tenho o direito de recusar a qualquer momento a minha participação no estudo, sem que isso possa ter como efeito qualquer prejuízo.

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_





## **APÊNDICE 2**

### **GUIÃO DO *FOCUS GROUP***



## GUIÃO DO *FOCUS GROUP*

### QUESTÕES DA INVESTIGAÇÃO:

- *Como é que os(as) profissionais de Serviço Social percecionam a importância da “relação” na prática profissional?*
- *Como é que a “relação” se traduz nessa prática?*
- *Que entraves encontram à sua concretização?*
- *Que finalidades pode ter a relação no Serviço Social?*

----- // -----

### 1º MOMENTO: APRESENTAÇÃO DOS OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO (3 MIN.)

- O objeto de estudo da investigação é a “relação” no Serviço Social. Pretende-se analisar as perspetivas dos profissionais sobre este assunto e as questões inerentes à “relação” na prática;
- Pretende-se ainda analisar as informações tendo em consideração o perfil dos intervenientes, dado pelos seus contextos profissionais;
- Motivação para este estudo: experiência como profissional e como voluntária e as diferenças percecionadas do ponto de vista da “relação” nas duas práticas;
- O Grupo *Focus Group* será a técnica da investigação pelo que é importante que todos os participantes tenham oportunidade de expressar as suas opiniões, livres de julgamentos. Pedir que, para além do trabalho que desenvolvem, considerem as suas próprias perspetivas sobre o assunto.
- Apresentação dos aspetos práticos do *Focus Group*:
  - Duração da discussão (cerca de 2h);
  - Pedir para gravar a discussão e, por esse motivo, combinar as condições para uma boa gravação;
  - Informar que os dados serão exclusivamente utilizados para esta investigação, mantendo-se o anonimato dos intervenientes e a confidencialidade das informações.
- Entregar folha à medida que vão chegando, com tabela para preencherem:
  - Nome / Idade / Ano de formação / Serviço e Função / Contacto

### 2º MOMENTO: APRESENTAÇÃO DOS ELEMENTOS DO GRUPO (12 MIN.)

Pedir a cada participante que diga o nome e enuncie a motivação para escolher a profissão de assistente social.

### **3º MOMENTO: EXPLORAÇÃO DO TEMA (90 MIN.)**

(frase a ser facultada em papel aos participantes)

*“No passado, a relação entre os clientes e os assistentes sociais era vista como o “coração do serviço social” (Collins & Collins, 1981, p. 6) e essencial para uma boa prática. Mas, nos últimos anos, a sua importância e valor tornaram-se “confusos e ambivalentes (Howe, 1998a, p. 45).”*

*(Trevithick, 2003, p. 163)*

#### **1- Comente esta afirmação, segundo a sua perspectiva sobre a dimensão relacional no Serviço Social.**

(frase a ser facultada em papel aos participantes)

*“O Serviço Social é a prática de intervir nas vidas dos indivíduos que precisam de assistência nos atos da vida diária “*

*(Dominelli, 2004, p. 5)*

#### **2- O quê que a “relação” traz de positivo e/ou de negativo à intervenção social?**

(frase a ser facultada em papel aos participantes)

*“...uma das questões fundamentais na relação profissional é a questão do poder, ou, mais especificamente, a desigualdade de poder entre assistente social e utilizador do serviço e o impacto que tem na relação.”*

*(Pena, 2013, p.67)*

#### **3- Na perspectiva de Maria João Pena, o poder pode influenciar a construção de uma relação profissional. Na sua opinião, que outros fatores podem também ter influência?**

(frase a ser facultada em papel aos participantes)

*“... a relação é uma interação dinâmica de atitudes e emoções entre o assistente social e o cliente, com o objetivo de auxiliar o último a atingir um ajustamento com o seu ambiente.”*

*Biestek (1960, p.11)*

#### **4- Concorda com a definição de Biestek? Com que objetivos se constrói uma “relação” no exercício da profissão de assistente social?**

(frase a ser facultada em papel aos participantes)

*“... a qualidade da relação é vital para uma boa prática, mas, mesmo assim, muitos assistentes sociais, apesar de convencidos acerca do valor da relação, estão confusos acerca do propósito do seu envolvimento, do que é que pretendem atingir, numa confusão de meios e fins.”*

*(Rees, 1978, citado por Howe, 1992, p. 5)*

#### **5- O que distingue uma “boa” relação profissional de uma relação profissional menos conseguida?**

Como avaliaria uma “boa relação” entre profissional e cidadão?

#### **4º MOMENTO: SÍNTESE E AGRADECIMENTO (10 MIN.)**

Fazer uma síntese dos aspetos mais relevantes da discussão; ressaltar os diferentes pontos de vista que surgiram.

Agradecer a participação do grupo.